

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **ENFERMERÍA**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE
NIÑOS MENORES DE 6 MESES Y LA ATENCIÓN
DE LA ENFERMERA DE CRED, CENTRO DE
SALUD- COMAS-2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Enfermería

Autoras:

Rosa Marina Paredes Caballero

Betty Alicia Torres Terrones

Asesor:

Dra. Dora Clarisa Muñoz Garay

<https://orcid.org/0000-0003-3092-0636>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------|--|-----------------|
| Jurado 1 | Katherine Elizabeth Uribe Antúnez | 72739565 |
| Presidente(a) | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-------------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | Evelyn Magaly Sánchez Quispe | 45481252 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | Janira Jesús Colan Cornejo | 41141081 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de CRED, Centro de Salud-Comas-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación primeramente a Dios, ya que sin el nada es posible, nos ha permitido gozar de buena salud y ayudarme en esta etapa de mi vida. Asimismo, dedicamos este trabajo de investigación a nuestros familiares quienes nos han apoyado todo este tiempo para poder lograr este objetivo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad privada del Norte por su apoyo constante durante la realización de este trabajo y por su ayuda desinteresada.

A nuestra asesora, Lic. Dora Muñoz Garay quien nos brindó tiempo y paciencia durante cada asesoría y del mismo modo en la parte académicamente para el desarrollo de esta investigación, pero también nos brindó seguridad y confianza en este proceso. Agradecemos a dios por darnos la inteligencia, sabiduría y ser nuestro guía en nuestras vidas.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| TABLA DE CONTENIDO | 6 |
| Índice de tablas | 7 |
| Índice de figuras | 9 |
| RESUMEN | 10 |
| ABSTRACT | 11 |
| CAPITULO I. INTRODUCCIÓN..... | 12 |
| 1.1. Realidad problemática | 12 |
| 1.2. Formulación del problema | 13 |
| 1.3. Objetivos | 14 |
| 1.4. Hipótesis | 15 |
| 1.5. Antecedentes | 15 |
| 1.6. Definiciones Conceptuales..... | 19 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 25 |
| 2.1. Tipo de investigación..... | 25 |
| 2.2. Población, muestra y muestreo | 25 |
| 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos | 26 |
| 2.4. Procedimiento | 29 |
| 2.5. Procesamiento de datos | 30 |
| 2.6. Aspectos éticos | 31 |
| CAPITULO III. RESULTADOS | 33 |
| CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 43 |
| 4.1. Discusión | 43 |
| 4.2. Conclusiones..... | 45 |
| 4.3. Recomendaciones | 46 |
| REFERENCIAS | 47 |
| ANEXOS | 54 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Análisis de Confiabilidad del instrumento</i> | 27 |
| Tabla 2. <i>Análisis de Confiabilidad para cada ítem</i> | 27 |
| Tabla 3. <i>Análisis de Valides para cada ítem</i> | 28 |
| Tabla 4. <i>Puntajes para las Dimensiones en estudio</i> | 30 |
| Tabla 5. <i>Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022</i> | 33 |
| Tabla 6. <i>Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022</i> | 34 |
| Tabla 7. <i>Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022</i> | 35 |
| Tabla 8. <i>Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión Comunicación, y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022</i> | 36 |
| Tabla 9. <i>Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión Intervención, y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022</i> | 37 |
| Tabla 10. <i>Coeficiente de Correlación entre el Nivel de Satisfacción y la Atención</i> | 38 |
| Tabla 11. <i>Coeficiente de Correlación entre el Nivel de Satisfacción según la dimensión Bienestar</i> | 39 |
| Tabla 12. <i>Coeficiente de Correlación entre el Nivel de Satisfacción y la dimensión Empatía</i> | 39 |
| Tabla 13. <i>Coeficiente de Correlación entre la Satisfacción y la atención, según la dimensión Comunicación</i> | 40 |
| Tabla 14. <i>Coeficiente de Correlación entre la Satisfacción y la atención, según la dimensión Intervención</i> | 41 |
| Tabla 15. <i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i> | 42 |
| Tabla 16. <i>Grado de instrucción de estudios de las madres de niños menores de 6 meses atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022</i> | 65 |

Tabla 17. *Rango de edades de las madres de niños menores de 6 meses atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022*66

Tabla 18. *Meses de los niños menores atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022*67

Índice de figuras

| | |
|--|-----------|
| Figura 1. <i>Porcentaje del Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 6 meses sobre la Atención recibida por parte de los enfermeros en el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.....</i> | <i>33</i> |
| Figura 2. <i>Porcentaje del Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.....</i> | <i>34</i> |
| Figura 3. <i>Porcentaje del Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.....</i> | <i>35</i> |
| Figura 4. <i>Porcentaje del Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.....</i> | <i>36</i> |
| Figura 5. <i>Porcentaje del Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.....</i> | <i>37</i> |
| Figura 6. <i>Porcentaje del Nivel de estudios de las madres de niños menores de 6 meses atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022.....</i> | <i>65</i> |
| Figura 7. <i>Rango de edades de las madres de niños menores de 6 meses atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022.....</i> | <i>66</i> |
| Figura 8. <i>Meses de los niños menores atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022.....</i> | <i>67</i> |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de CRED, Centro de salud – Comas – 2022”, la investigación tuvo como objetivo general “Determinar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022”, la metodología de la investigación se dio por medio del uso del enfoque cuantitativo, asimismo el diseño de la investigación fue no experimental, la medición de la investigación se dio en un corte transversal, la muestra estuvo constituida por 91 madres los cuales asistieron a los servicios de atención CRED en el periodo constituido entre el mes de Julio del año 2022 al mes diciembre del año 2022, con una población constituida de 263 madres, la investigación identificó que existía una correlación rho sperman de 0.835, siendo identificada esta como una correlación positiva entre la variable independiente satisfacción y la variable dependiente atención brindada por la enfermera CRED, de la misma manera se identificó que el 73.63% de las madres se encontraban satisfechas con la atención brindada por la enfermera.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, Atención, Enfermera CRED, Madres.

ABSTRACT

The present research work entitled "Level of satisfaction of mothers of children under 6 months and the attention of the CRED nurse, Health Center - Comas - 2022", the general objective of the research was "To determine the level of satisfaction of mothers of children under 6 months and the attention of the nurse of Control of Growth and Development (CRED) of the Comas Health Center in the year 2022", the methodology of the research was given by means of the quantitative approach, Likewise, the research design was non-experimental, the measurement of the research was given in a transversal cut, the sample consisted of 91 mothers who attended the CRED care services in the period from July 2022 to December 2022, with a population of 263 mothers, the research identified that there was a rho sperman correlation of 0. 835, being identified as a very strong positive correlation between the independent variable satisfaction and the dependent variable care provided by the CRED nurse, in the same way it was identified that 73.63% of the mothers were satisfied with the care provided by the nurse.

Key words: satisfaction, care, CRED nurse, mothers.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

De acuerdo con Ana et al. la satisfacción de la madre se define como la respuesta expresada o emitida por la madre sobre el nivel de complacencia respecto a la atención brindada por la enfermera y considerado como indicador de calidad (1).

De acuerdo con Yamunaque la atención que realiza la enfermera de crecimiento y desarrollo (CRED) es una de las principales actividades de promoción de la salud con el objetivo de brindar y realizar un control oportuno y de calidad en niños menores de 5 años, como también otras de las intervenciones principales de la enfermera es identificar principales factores de riesgo que puede existir en este grupo etario (2).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) demuestra que 155 millones de niños menores de cinco años padecen retraso en el crecimiento mientras que 52 millones padecen emaciación (malnutrición potencialmente mortal que provoca una delgadez y debilidad extremas en los niños) ; además, 41 millones de niños tienen sobrepeso; lo que representa el 10% de la carga mundial de muerte, por lo que la calidad y seguridad de la atención debe ser una prioridad a nivel mundial ya que hoy en día la opinión de los usuarios es fundamental para la calidad de atención (3).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) expresa que los usuarios se encuentran satisfechos cuando el servicio satisface todas sus necesidades por ejemplo en un estudio en la región de las Américas donde se evidencia un 17,9% de mortalidad en niños menores de 5 años por cada mil nacidos vivos; estas muertes son causadas principalmente por padecer diarrea y neumonía; debido a que sólo son llevados a consulta por lo que el 50% y 60% de los niños son afectados, pero también debido a las deficientes intervenciones de salud, por lo tanto el nivel de satisfacción es bajo debido a que no se cubre todas las necesidades de salud (4).

Dávila et al. a nivel de latino américa en el 2018 se encontró un estudio cuyo resultado fue que una población de 3484 pacientes de 7 hospitales de Latinoamérica; solo 1475 están satisfechos el cual representa el 42,3% de la población total y 2009 pacientes se encuentran insatisfechos, representando el 57,7% de los usuarios encuestados del mismo modo con respecto a las dimensiones de la satisfacción,

encontramos que la fiabilidad fue 32,5 %, capacidad de respuesta 24,52%, seguridad 34,9%, empatía 38,1% y aspectos tangibles el 32,7% llegando a una conclusión que existe un bajo nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención en los servicios de salud (5).

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el 2018 se encontró que 2'037,940 son niños de 0 a 4 años, por otro lado, durante el primer semestre del 2018 en la encuesta socio demográfica y de salud familiar se evidenció que un 60,8% de menores de 36 meses asistían a sus controles de forma completa por ello, que la madre tiene un rol importante en la toma de decisiones de la vida del niño en su crecimiento y desarrollo, el cual demuestra que la continuidad a sus controles, la información recibida, el seguimiento como el trato humanizado representara los cambios que presenta los avances en beneficio del niño (6).

De acuerdo a lo expuesto, la investigación se enfocó en identificar el nivel de satisfacción en relación a la atención brindada por la enfermera CRED identificando que un aproximado del 30% de las madres que asisten al servicio, manifiestan sentirse insatisfechas por medio de esta observación se identificó, quejas o reclamos realizados al personal de enfermería a la pregunta ¿Cómo se siente usted con la atención de la enfermera de CRED? Responde "La enfermera me explico muy rápido y no entendí nada" "La enfermera a penas lo peso y tallo a mi hijo y ni siquiera lo reviso" "El tiempo de espera es bastante "por otro lado se estima que un 40% de madres se encuentran satisfechas y un 30% no opinan ni hacen ninguna murmuración solo mencionan "quiero que mi hijo tenga todos sus controles" "Quiero que mi hijo no se enferme" "Señorita yo cumplo con todo lo me dice la enfermera", por ello la enfermera brinda aportes a través de sesiones demostrativas hacia las madres, dando consejería sobre los diversos cambios y cuidados del infante como función que realiza la enfermera de crecimiento y desarrollo.

Justificación

La investigación se realiza, debido al interés de las investigadoras quienes observaron que la satisfacción de las madres de familia era importante durante la atención de la enfermera CRED.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según dimensión intervención y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022?

1.3.Objetivos

Objetivo general:

- Determinar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión bienestar y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.
- Valorar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

- Analizar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.
- Medir el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo.

1.4.Hipótesis

Hipótesis general

Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Hipótesis específicas

- Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.
- Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la dimensión empatía sobre la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.
- Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.
- Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

1.5.Antecedentes

1.4.1. Antecedentes Internacionales

Ariel, en su estudio "Percepción de los padres sobre la atención rutina en el área de pediatría en la regio sanitaria-Buenos Aires". Tuvo como objetivo indagar sobre la percepción de los padres sobre el respeto, modalidad y características de atención en la

primera infancia. Cuya metodología que un estudio cuali-cuantitativo de corte transversal y diseño no experimental. Tuvo como resultados de un 100% un 20% indicó que se sentía extremadamente satisfecho con el servicio brindado, un 28% se sentía satisfecho, un 23% se sentía medianamente satisfecho y un 12% nada satisfecho. Pero también un 17% mencionaron que el trato es pésimo. Conclusión, en la mayoría los padres se encuentran insatisfechos frente al respeto, prolongación del tiempo de espera y del mal trato del personal. (7)

Zambrano, en su estudio "Nivel de conocimiento de las madres y la atención de enfermería sobre el cuidado del recién nacido en Tabiazo Ecuador ", el objetivo fue identificar el nivel de conocimientos de las madres y la atención de enfermería sobre el cuidado del recién nacido en la parroquia Tabiazo-Ecuador, cuya metodología fue de un estudio cuantitativo ,con un diseño descriptivo de corte transversal, donde se realizó una encuesta a 80 madres que asistían al control de gestación y al servicio de CRED, cuyos resultados fueron que entre el grupo etario de 21 a 31 años se encontraban desorientadas e insatisfechas en cuanto a la orientación y atención de enfermería en el cuidado del recién nacido, por lo que se concluyó que las madres necesitan ser orientadas, educadas y guiadas en el cuidado del recién nacido para así lograr ampliar el bienestar t el nivel de conocimientos de la madre y recién nacido. (8)

Duarte, realizó un estudio con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en la aérea de hospitalización pediátrica hospital militar escuela militar DR. Alejandro Bolaños, Managua Nicaragua, cuya metodología fue un estudio transversal analítico, con una población de 90 padres de los cuales el 51% manifestaron sentirse satisfechos con la calidad de atención y un 49% manifestaron sentirse insatisfechos. Pero en conclusión según las expectativas y percepciones los padres estuvieron totalmente satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería. (9)

Aldana and Mendoza, en su estudio "Satisfacción de padres de niños(as) que acudieron al programa de CRED en un centro de salud". Su principal objetivo ha sido determinar la satisfacción de los padres de los niños que participan en el programa CRED. El método es cuantitativo y la muestra total es de 292 madres. La herramienta utilizada es un cuestionario estructurado. Resultados: el 94,2% se mostró satisfecho, el 96,2% dijo ser tratado con dignidad y respeto, el 91,8% opinó que el ambiente era adecuado, el 81,8% tenía privacidad y el 65,1% tenía suficiente tiempo de espera. (10)

Segura, realizó un estudio titulado "Nivel de satisfacción de los padres con la atención de enfermería en el servicio de pediatría en la clínica Santa Sofía-Colombia". Su objetivo es evaluar el nivel de satisfacción de los padres con la atención de enfermería en el servicio de pediatría en la clínica Santa Sofía-Colombia. Cuya metodología fue de un estudio cuantitativo, con una población de 90 padres. Resultados un 42% manifestó sentirse satisfecho respecto a la buena información que brinda el personal de enfermería, un 41% manifestó sentirse medianamente satisfecho. Respecto al trato un 54% se encuentra satisfecho, un 54% también manifestó sentirse satisfecho con respecto al respeto y a la amabilidad y solo un 33 % manifestó sentirse insatisfecho respecto al respeto y a la atención. Por lo tanto, se concluyó que el nivel de satisfacción de los padres que asisten a sus controles de rutina de sus menores hijos es alto. (11)

1.4.2. Antecedentes nacionales

Lazaro and Huayhua, en su estudio "Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020". Cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de las madres con el crecimiento y desarrollo del consultorio de enfermería Centro de Salud Los Olivos 2020. Este método es un método científico general, un método de descripción específico, la población está compuesta por 240 madres de niños menores de 5 años, que recurren al crecimiento y servicio de Proyecto de Desarrollo (CRED), la muestra es de 50 madres. Como resultado, el 46% estaba insatisfecho, el 30% satisfecho, el 24% moderadamente satisfecho, el 88% insatisfecho en la dimensión humana, el 12% moderadamente satisfecho, el 0% satisfecho, el 88% insatisfecho en la dimensión apropiada, el 12% moderadamente satisfecho 0% Satisfecho con dimensión continua 84% Insatisfechas 16% Moderadamente satisfechas 0% Satisfechas con la dimensión de seguridad 70% Insatisfechas 16% Satisfechas 14% Moderadamente satisfechas. La conclusión es que la tasa de satisfacción de las madres insatisfechas con la atención en consultorios de CRED es del 46% (12)

Orihuela, en su estudio "Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima norte- 2019". El objetivo es utilizar métodos cuantitativos, tipos descriptivos, cortes transversales y una población de 180 madres. Los resultados mostraron que el 93,48% (172 personas) estaban satisfechos, el 6,52% (12 personas) estaban moderadamente satisfechos y no había una madre insatisfecha obvia.

En la dimensión técnica y científica, el 95,7% (176 personas) estaba satisfecho, el 4,3% (8 personas) estaba moderadamente satisfecho y no había una madre insatisfecha evidente. En cuanto a humanidades, 93,5% (172) satisfecho, 6,5% (12) moderadamente satisfecho, no hay evidencia de insatisfacción de la madre. Se concluyó que la gran mayoría las madres se encuentran satisfechas. (13)

Huanca, en su estudio "Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas, 2018", cuyo objetivo fue medir la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años con los cuidados de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo del centro de salud Carmen Medio en el distrito de Comas. El método es de estudio cuantitativo, transversal, tipo diseño no experimental, y la muestra está compuesta por 110 madres. Los resultados mostraron que el 78,2% de las madres no estaban satisfechas y solo el 21,8% de las madres estaban satisfechas con la atención recibida. En el análisis de la dimensión de la variable satisfacción, el 64,5% de la dimensión de capacidad está insatisfecho, el 62,7% de la dimensión tangible está insatisfecho, el 61,8% de la dimensión de seguridad está insatisfecho, el 60% de la dimensión y finalmente la dimensión de empatía tiene la menor tasa de insatisfacción, 59,1%. La conclusión es que, con base en los resultados, concluimos que la insatisfacción de la madre es moderada. (14)

Albornoz y Arica, en su estudio "Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 a 24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles Rímac-2017". Tuvo como objetivo Determinar la satisfacción de la madre con la calidad de la atención en el consultorio de Control de Crecimiento y desarrollo y el estado nutricional de sus niños de 6 a 24 meses que acuden al Puesto de Salud Villa Los Ángeles. El método es un estudio que utiliza metodologías cuantitativas, descriptivas y transversales. La población a evaluar está compuesta por 80 madres. El resultado es que el 51,2% (41) de las madres están relativamente satisfechas, el 46,3% (37) están muy satisfechas y el 2,5% (2) no están muy satisfechas. En las dimensiones técnicas y científicas, el 65% (52) tuvo un grado de satisfacción bajo, mientras que el 18,8% (15) tuvo un grado de satisfacción medio y finalmente el 16,3% (13) tuvo un grado de satisfacción alto. En términos de personas, el 52,5% (42 personas) tiene alta satisfacción y el 47,5% (38 personas) tiene baja satisfacción. En la dimensión ambiental, el 51,3% (41) de las personas expresaron alta

satisfacción y el 48,8% (39) de las personas expresaron baja satisfacción. Conclusión: la mayoría de las madres se encuentran en un nivel moderado de satisfacción con la calidad de la atención. (15)

Milian, en su estudio "Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Las Brisas – Chiclayo, 2017". El objetivo ha sido determinar la relación entre la satisfacción de la madre con la calidad de la atención en las áreas de crecimiento y desarrollo del centro de salud "Las Brisas" -Chiclayo 2017. El método es un estudio cuantitativo, con un diseño de correlación transversal, con una población de 81 madres, como resultado, en la dimensión de calidad de la atención se encontró la dimensión técnica. El 41% de las personas opinó que la calidad de la atención estaba en un nivel medio, y el 37% pensó que era bajo y el 22% alto. Por lo tanto, en el Centro de Salud "Las Brisas", la satisfacción de las madres con la calidad de la atención en las áreas de crecimiento y desarrollo muestra un alto grado de correlación. (16)

1.6. Definiciones Conceptuales

Variable 1 – “Satisfacción”

Definición

Se identifica como la situación en la que se cumple una necesidad o un deseo, generando tranquilidad y sosiego en una persona lo cual produce la sensación de bienestar en el individuo al cual se le ha cumplido la necesidad que requería, la sensación de satisfacción se puede dar por motivos objetivos o subjetivos de acuerdo a la persona o el tipo de necesidad que la persona requeriría cubrir de acuerdo a su necesidad específica. (17)

Satisfacción en la salud

La satisfacción enfocada en un cliente de salud, se da por medio del nivel de conformidad que tiene un cliente en relación al servicio que se le brinda, la satisfacción relacionada directamente a la atención que se le brinda a un paciente en el área de salud se da por medio del nivel de conexión que desarrolla el personal o enfermero que atiende a la persona brindándole confianza, resolviendo sus inquietudes, generando seguridad sobre el paciente, mejorando la calidad del servicio de salud.(18)

Dimensión Bienestar

Es el estado de comodidad que puede experimentar una persona de acuerdo a la satisfacción que experimenta, incluso cuando una persona percibe o recibe algún estímulo externo o interno que le genere la sensación de bienestar. (19)

Indicador Tranquilidad

La tranquilidad es la capacidad que tiene la persona de mantener la calma y el sosiego frente a alguna situación específica, estado que se pueden lograr a través de distintos tipos de estímulos, como la música e imágenes o el contacto con otras personas. (20)

Indicador Confianza:

La confianza se da a través de la necesidad emocional durante la interacción de dos personas, con la finalidad de generar credibilidad para que cualquier actividad que se desarrolle entre los individuos involucrados se desarrolle de manera armoniosa. (21)

Dimensión Empatía

Es la capacidad de una persona de identificar, entender y comprender a la otra persona a nivel emocional. (22)

Indicador Afecto

El afecto es la expresión de las emociones que una persona tiene hacia otra, generando sensaciones positivas sobre el individuo que es el receptor del afecto. (23)

Indicador Interés

Es una expresión que se da a través de las expresiones específicas de rostro cuando se desarrolla la interacción de 2 personas, también el interés que un individuo demuestre sobre otro. (24)

Variable 2 – Atención de la enfermería de CRED

Definición

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) define a la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) como una persona capacitada para atender problemas, identificar riesgos y alteraciones de manera prematura y oportuna favoreciendo el desarrollo del niño. (25)

Dimensión Comunicación

Es el proceso de transmisión de la información de una persona a otra, a través del lenguaje, que parte de un emisor hacia un receptor quién es el que recibe la información. (26)

Indicador Información

Se constituye en un conjunto compuesto por datos los cuales tienen significado, estos disminuyen el nivel de incertidumbre con la finalidad de aclarar el contenido de la información creando un mensaje claro. (27)

Indicador Mensaje

Se enfoca en la transmisión de información la cual se da a través de un emisor y se dirige hacia un receptor. (28)

Dimensión Intervención.

Se enfoca en una serie de comportamientos los cuales se encuentran dentro y o un grupo de dispositivos los cuales se enfocan en la asistencia, en un tipo de tratamiento o procedimiento, con la finalidad de atender de forma adecuada al paciente que requiere de esta acción. (29)

Indicador Acción

Es la serie de comportamientos que desarrolla un individuo durante la interacción con otra persona, en la salud la acción se enfoca por parámetros previamente establecidos durante la interacción con un paciente de acuerdo a la condición de salud del paciente. (30)

Indicador Trato

El trato es la percepción que tiene el paciente o el familiar del trato y de la atención proporcionada por el personal de salud, exigiendo que el personal de salud detalle el tipo de procedimiento, protegiendo la intimidad del paciente, todo en un marco de respeto. (31)

Rol de Enfermería. De acuerdo con Triana el rol de enfermera tiene la capacidad de cuidar a personas y comunidades de diferentes orígenes, por lo que la enfermería es una disciplina profesional que incluye la promoción de la salud, la atención a los discapacitados e incluso a los moribundos y con gran relevancia la mediación para la prevención de enfermedades. También la enfermera debe ser capaz de cuidar a las personas que lo merecen garantizando el bienestar y la seguridad de las personas con el fin primordial de mejorar la salud. (32)

Control del crecimiento y desarrollo del niño y niña

OPS, el crecimiento y desarrollo son dos momentos ligados, pero que sus diferencias son por el incremento de peso y talla, y la otra por la maduración de las funciones a nivel del cerebro y otros órganos vitales. Por otro lado, es maduración somática, psicológica y social del desarrollo del niño. También se dice que es una serie

de actividades regulares y sistemáticas desarrolladas por una enfermera o un médico profesional para monitorear el crecimiento y desarrollo del infante de manera adecuada y oportuna. En este sentido, es vital reconocer riesgos, cambios o desórdenes, resaltando que en la etapa temprana es de vital importancia la búsqueda de un diagnóstico e intervención que pueda reducir deficiencias y alertar discapacidades. (33)

Control de crecimiento y desarrollo según Normativas y técnicas del ministerio de salud bajo el N.º 537-2017

Pardo, expone que implementar un conjunto de procedimientos para evaluar periódicamente, descubrir riesgos o determinantes en el tiempo, así mismo implementar medidas preventivas a tiempo para promover las herramientas necesarias durante el período de control del crecimiento y desarrollo para niñas o niños menores de cinco años. El seguimiento del crecimiento y desarrollo del infante se realiza en periódica y secuencialmente, así mismo se considera que el desarrollo integral de la niñez se expresa en crecimiento, desarrollo físico, neurológico, cognitivo y conductuales, resaltando la importancia en el incremento de su peso y talla. Es un proceso que comienza en la concepción y engloba diversos aspectos que van desde el crecimiento físico hasta la maduración neurológica del niño. (34)

Desarrollo del niño por medio de actividades e intervenciones

Consideraciones generales

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (35) se expone:

- Monitorear el crecimiento y desarrollo de niñas y niños. Individual, integral, oportuno, periódico y continuo.
- El cumplimiento de las medidas de bioseguridad
- Es oportuno brindar privacidad y comodidad en el ambiente del examen médico de los niños.
- Asegurarse de brindar información adecuada a los padres.
- Brindar mensajes claros y sencillos a las madres durante la evolución.
- Observar al niño o niña como se relaciona con los tutores o padres.
- Garantiza que el usuario cumpla con la cita programada.

- Tratar con respeto, amabilidad y cortesía genera confianza y es un factor importante.

Teorías relacionadas

La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem

Naranjo et al. presenta la teoría de Dorothea orem ofrece a los profesionales de enfermería instrumentos para una atención de calidad , es un modelo general que está compuesto de tres teorías entre sí la Teoría de autocuidado, teoría del déficit autocuidado y la teoría de los sistemas de Enfermería es como una guía para la práctica, educación y gestión en la enfermería asimismo plantea que el eje fundamental de enfermería es identificar el déficit entre la capacidad potencial y en auto cuidado de los pacientes , y lograr que ellos asuman la responsabilidad que tiene cada individuo para el fomento ,conservación y cuidado en su propia salud, Dorotea Orem definió los siguientes conceptos paradigmáticos personales del ser humano como organismo biológico , racional pensante con la capacidad de conocerse, comunicarse y reflexionar sobre sus propias experiencias para realizar acciones de autocuidado dependiente. (36)

Salud estado de la persona, integridad física estructural y funcional acelerándose a niveles de integración cada vez más elevados considerando una percepción de bienestar de la persona Enfermería servicio humano que se brinda cuando la persona no puede cuidarse sola lo cual debe ser de calidad, se reconoce como un conjunto que interviene sobre la decisión de la persona entender los autocuidados y saber ejercerlos. Los seres humanos tienen la gran capacidad de adaptarse a los cambios que se irán dando a lo largo de la vida, pero puede darse situaciones en la que individuo se encuentre en situaciones en que puede requerir ayuda que influyen las intervenciones en familiares, amigos, profesionales de enfermería.

La teoría del sistema planteada por Dorotea Orem está ampliamente relacionada con el nivel de atención aplicado en Cuba. Uno de los puntos principales es el mantenimiento de la salud a través de actividades educativas y la capacidad del personal de enfermería para definir cuándo los pacientes pueden realizar su propio autocuidado. y cuándo intervenir para realizar el autocuidado. La realización de la conciencia del autocuidado radica en que, a través del cuidado brindado por el personal de enfermería, las personas que padecen enfermedades y tienen funciones mejoradas deben ser cultivadas por la experiencia personal, las normas culturales y las conductas de

aprendizaje, y tener un cierto grado de compromiso para mantener la salud del país y el bienestar de las personas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Hernández et al. el estudio de enfoque cuantitativo porque lo describe en estadísticas y determina el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 6 meses frente la atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan en Comas-2022. (37)

Para Arteaga, la investigación de nivel correlacional ya que es estudio correlacional lo cual tiene como finalidad es conocer el grado de relación que existe entre una o más variables, miden cada una de ella y cuantifican la vinculación que existe entre ellas tales que están sustentadas en la hipótesis sometida a prueba y su utilidad es saber cómo se puede compartan un concepto o una variable. (38)

Sánchez, el diseño no experimental de corte transversal debido a que depende de la recolección de datos en un tiempo determinado sin la intervención del ambiente en que se desarrolla y por lo que no habrá manipulación de variables. (39)

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

La población se encuentra conformada por 263 madres del centro de comas con niños de 0 a 6 meses.

Muestra

La muestra se desarrolló debido a que de trabajo con una población finita:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Z = nivel de confianza

N = Población – Censo

P = Probabilidad a favor

Q = Probabilidad en contra

e = error de estimación

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{0.95^2 * 0.75 * 0.5 * 263}{0.05^2(263 - 1) + 0.95^2 * 0.75 * 0.5}$$

$$n = 91$$

La muestra estará conformada por 91 madres de familia con un error de 0.05

Criterios de inclusión

- Madres de niños menores de 0 a 6 meses que participaron en la zona de crecimiento entre junio y diciembre de 2022
- Madres sin restricciones de comunicación (sordas, mudas o quechua).
- Madres que acepten a participar en el estudio.
- Madres que viven cerca de las instalaciones.

Criterios de exclusión

- La madre que acudió por primera vez al puesto de salud.
- Madres de niños mayores de 6 meses.
- Personas que tengan parentesco con menores distintos de la madre y el hijo.
- Madres que no han completado la información solicitada en el ensayo.
- La madre que vive lejos del negocio.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se selecciono el cuestionario como instrumento, este cuestionario se enfocó en responder de manera objetiva los objetivos de la investigación, estuvo conformado por 16 ítems, estos se desarrollaron de acuerdo a cada uno de los indicadores, el cuestionario el instrumento integro la siguiente escala Likert con sus puntajes Extremadamente satisfecha (1) Muy satisfecha (2) Moderadamente satisfecha (3) Poco satisfecha (4) satisfecho (5) enfocado en evaluar el nivel de satisfacción de las madres:

El cuestionario para una investigación viene a hacer la realización de un grupo de preguntas las cuales se encuentran diseñadas de manera específica para lograr corroborar los objetivos planteados en la investigación, este permite que se desarrollen estandarizaciones con la finalidad de integrar el procesamiento por medio de la recopilación de los datos. (40)

Confiabilidad

Se aplicó una muestra piloto a 10 madres con la finalidad de dar confiabilidad al instrumento, esta prueba verifico la concordancia en la formulación de las preguntas

respecto a cada dimensión, el tiempo utilizado en las respuestas de la encuesta y la comprensión de cada ítem.

Para hallar la confiabilidad del instrumento de utilizo el coeficiente Alfa de Cronbach para la totalidad de los ítems y un para cada uno de los 16 ítems obteniéndose los siguientes valores:

Tabla 1

Análisis de Confiabilidad del instrumento

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.959 | 16 |

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Análisis de Confiabilidad para cada ítem

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--------|--|---|--|---|
| ítem 1 | 58.1000 | 56.322 | 0.867 | 0.954 |
| ítem 2 | 58.1000 | 56.100 | 0.888 | 0.953 |
| ítem 3 | 58.0000 | 56.444 | 0.922 | 0.952 |
| ítem 4 | 58.0000 | 56.444 | 0.922 | 0.952 |
| ítem 5 | 57.9000 | 57.878 | 0.876 | 0.954 |
| ítem 6 | 57.9000 | 57.878 | 0.876 | 0.954 |
| ítem 7 | 57.9000 | 57.878 | 0.876 | 0.954 |
| ítem 8 | 57.9000 | 57.878 | 0.698 | 0.958 |
| ítem 9 | 58.3000 | 61.344 | 0.491 | 0.961 |

| | | | | |
|---------|---------|--------|-------|-------|
| ítem 10 | 58.3000 | 62.233 | 0.578 | 0.959 |
| ítem 11 | 58.5000 | 64.500 | 0.295 | 0.963 |
| ítem 12 | 58.2000 | 62.400 | 0.600 | 0.958 |
| ítem 13 | 57.8000 | 58.844 | 0.924 | 0.953 |
| ítem 14 | 57.8000 | 58.844 | 0.924 | 0.953 |
| ítem 15 | 58.1000 | 62.767 | 0.639 | 0.958 |
| ítem 16 | 57.7000 | 60.011 | 0.694 | 0.957 |

Fuente: elaboración propia

El coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, muestra un resultado superior a 0.9 para el nivel de satisfacción y para cada ítem, lo cual indica que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta esto garantiza la coherencia del instrumento y reduce el margen de error del mismo.

Validez

Se evaluó cada una de las puntuaciones provistas por los expertos se procedió a cuantificar cada uno de los ítems desarrollando el promedio evaluando los puntajes de cada uno de los 16 ítems los cuales tuvieron la escala de, nada claro (0), poco claro (1), claro (2) la obtención de puntajes, se dio por medio de la cuantificación de los promedios de las evaluaciones de cada ítem realizada por los expertos, estos se sumaron y se promediaron de acuerdo a la escala de medición establecida en la evaluación.

Tabla 3

Análisis de Valides para cada ítem

| Pertinencia | Experto 1 | Experto 2 | Experto 3 | Experto 4 | Experto 5 | Suma | Promedio |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|----------|
| Ítem 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.00 |
| Ítem 2 | 2 | 2 | 2 | 1.6 | 2 | 9.6 | 1.92 |
| Ítem 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.00 |
| Ítem 4 | 2 | 2 | 1.6 | 2 | 2 | 9.6 | 1.92 |

| | | | | | | | |
|---------|-----|-----|-----|-----|---|---------|-------|
| Ítem 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1.80 |
| Ítem 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.00 |
| Ítem 7 | 2 | 2 | 2 | 1.3 | 2 | 9.3 | 1.86 |
| Ítem 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.00 |
| Ítem 9 | 2 | 2 | 1.6 | 2 | 2 | 9.6 | 1.92 |
| Ítem 10 | 1.3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9.3 | 1.86 |
| Ítem 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.00 |
| Ítem 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.00 |
| Ítem 13 | 1.3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9.3 | 1.86 |
| Ítem 14 | 2 | 1.3 | 2 | 2 | 2 | 9.3 | 1.86 |
| Ítem 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.00 |
| Ítem 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.00 |
| | | | | | | Total | 31.00 |
| | | | | | | Valides | 0.97 |

Fuente: elaboración propia

Se obtuvo un coeficiente de validez de 0.97 de esta manera podemos identificar un resultado elevado, garantizando la validez del instrumento.

2.4. Procedimiento

- Se coordinó con la coordinadora de la carrera de enfermería y con la asesora de la Universidad Privada del Norte (UPN) para que inicie las asesorías respectivas.
- Se solicitó a la coordinadora de enfermería una carta de permiso para presentar al Médico jefe del Centro de salud Gustavo Lanatta Lujan de Comas.
- Al finalizar el proceso de validación del instrumento se procedió a realizar la encuesta en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan en Comas los Días lunes a sábado, pero posterior a ello se realizó la búsqueda de datos en el cual se verificó la lista de citados del día correspondiente para poder encuestar a un determinado grupo de madres por día. Terminada la recolección de datos, estos

fueron procesados mediante el uso del paquete estadístico del programa SPSS versión 25.0, asignando a las respuestas un valor: Extremadamente satisfecho (1), Muy satisfecho (2), Modernamente satisfecho (3), Poco satisfecho (4), Nada satisfecho (5). Los resultados fueron presentado a través de gráficos y /o tablas estadísticas para realizar el análisis e interpretación de la misma, considerando el marco teórico, antecedentes y teorías. Al final el nivel de satisfacción de las madres fue valorado en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

- Se dieron los puntajes, estos se sacaron por medio de la evaluación de los rangos, específicos para la investigación estableciendo el puntaje mínimo de 1 y el máximo con un puntaje hasta el 20.

Tabla 4
Puntajes para las Dimensiones en estudio

| | Bienestar | Empatía | Comunicación | Intervención |
|-------|-----------|---------|--------------|--------------|
| Baja | 1 – 7 | 1 - 7 | 1 - 7 | 1 – 7 |
| Media | 8 - 15 | 8 - 15 | 8 - 15 | 8 – 15 |
| Alta | 16 – 20 | 16 - 20 | 16 - 20 | 16 – 20 |

Fuente: elaboración propia

2.5. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó el modelo estadístico de Rho de Spearman esta prueba estadística se utilizó debido a que los datos no cumplen con la distribución normal y se ajustan a la distribución no paramétrica ya que a la investigación es cuantitativa siendo el uso del modelo estadístico Rho de Spearman el más adecuado para identificar la relación que se da en dos variables de estudio distintas, así mismo, esta se usa cuando no se cumple la normalidad, en la distribución de los valores de la investigación (41)

Prueba de Normalidad

- Para el contraste de las Hipótesis, se analiza inicialmente el comportamiento de los datos si presentan una distribución normal, para ello se aplicó el test de Kolmogorov-Smirnov, el cual es aceptable cuando se analizan muestras grandes (>50)
- Las hipótesis planteadas son las siguientes:

- H0: La variable presenta una distribución normal
- H1: La variable presenta una distribución no normal
- Toma de decisión:
- Para el contraste se aplicó una significancia del 5% (0.05)
- Sig (p valor) > alfa: No rechazar H0 (normal).
- Sig (p valor) < alfa: Rechazar H0 (no normal)

Correlación rho de spearman

El Coeficiente de correlación de Spearman permite conocer el grado de asociación entre dos variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias.

Los valores del coeficiente de correlación son valores que van desde -1 hasta +1. Los valores cercanos a 1 indica que las variables están relacionadas linealmente o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las variables, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación.

Para hacer una inferencia acerca de la correlación de Spearman, se debe probar la hipótesis siguiente.

H0: No existe correlación, $\rho = 0$

H1: Existe correlación, $\rho \neq 0$

Decisión:

Sig(p valor) > alfa: No rechazar H0

Sig(p valor) < alfa: Rechazar H0

2.6. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos, se consideran los principios bióticos de la salud.

- **Autonomía:** La madre tiene derecho a hacer informada y a tomar la mejor decisión sobre su menor, por ello los principios que deben tener el personal de salud para tratar de manera autónoma son: proteger la confiabilidad, obtener el consentimiento, respetar la privacidad, decir la verdad. (42)

- **Beneficencia:** Este principio es brindar bienestar y tranquilidad a la madre durante y después de haber sido entendido, en enfermería la beneficencia hace referencia a actos de buena voluntad, amabilidad, caridad, amor o humanidad. (43)
- **No maleficencia:** Este principio se refiere y nos obliga a no causar daño alguno a las madres o niños, brindar un trato igualitario. En enfermería es te principio solicita no dañar.44)
- **Justicia:** este principio se refiere hacer el bien a la persona, hacer valer sus derechos de tanto del niño como de la madre. Para enfermería justicia se refiere a la distribución imparcial, equitativa, aprobada en la sociedad, determinada por las normas judiciales que estructuran de acuerdo a las necesidades entre las madres y niños que son los que recibirán la atención. (45)

CAPITULO III. RESULTADOS

Tabla 5

Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

| | Puntaje | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|---------|------------|------------|
| Baja | 1 - 31 | 0 | 0.00% |
| Media | 32 - 63 | 24 | 26.37% |
| Alta | 64 - 80 | 67 | 74.63% |
| Total | | 91 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

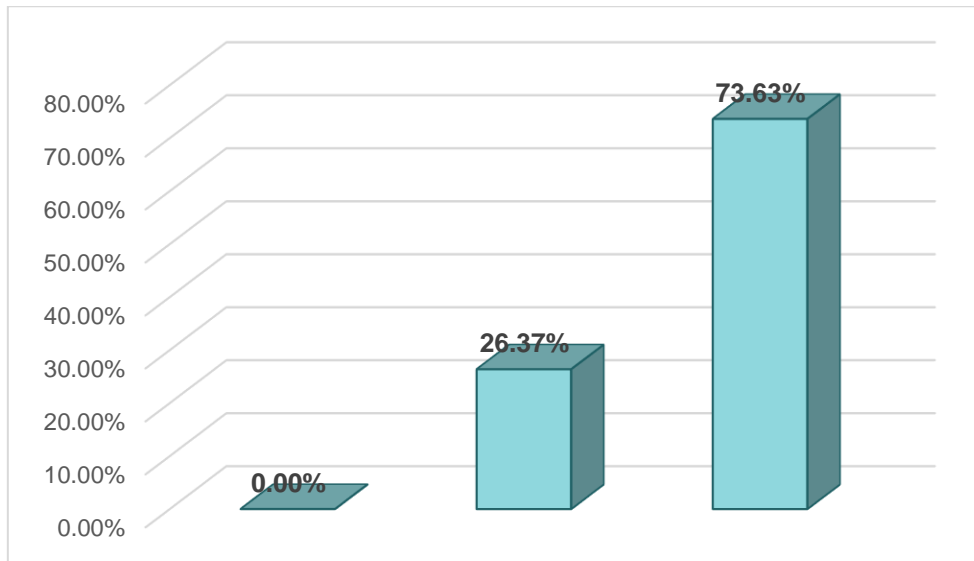


Figura 1. *Porcentaje del Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 6 meses sobre la Atención recibida por parte de los enfermeros en el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.*

En la tabla 5 y figura 1, muestra que el 73.62% de las madres consideran que el Nivel de Satisfacción y la Atención brindada por parte de la enfermera en el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022 es alta mientras que el 26.37% percibieron un nivel de satisfacción y atención media.

Tabla 6

Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 0 | 0.00% |
| Media | 11 | 12.09% |
| Alta | 80 | 87.91% |
| Total | 91 | 100.00% |

Fuente: *Elaboración propia*

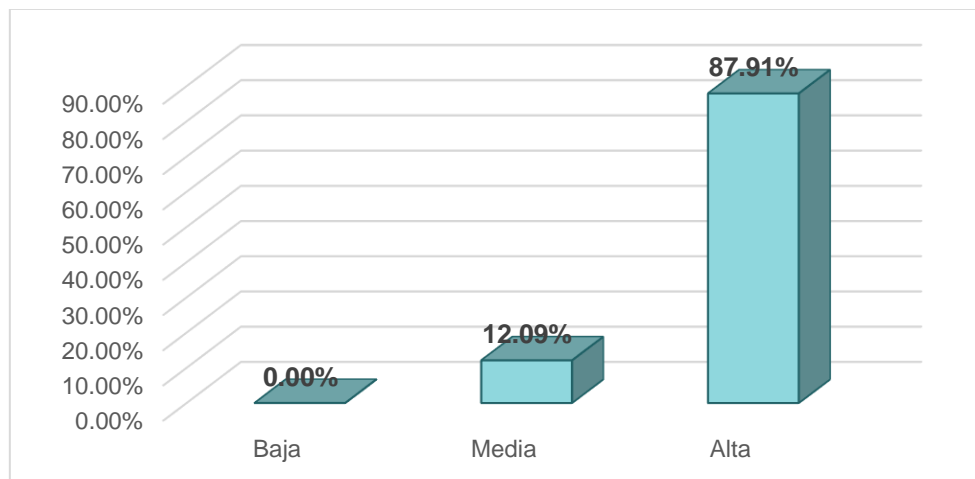


Figura 2. *Porcentaje del Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.*

En la tabla 6y figura 2, de una muestra de 91 madres con niños menores de 6 meses atendidas en el Centro de Salud Comas en el año 2022, se observa que el 87.91% considera que el nivel de satisfacción según dimensión bienestar y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es alta mientras que el 12.09% considera que el nivel es medio.

Tabla 7

Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 0 | 0.00% |
| Media | 16 | 17.58% |
| Alta | 75 | 82.42% |
| Total | 91 | 100.00% |

Fuente: *Elaboración propia*

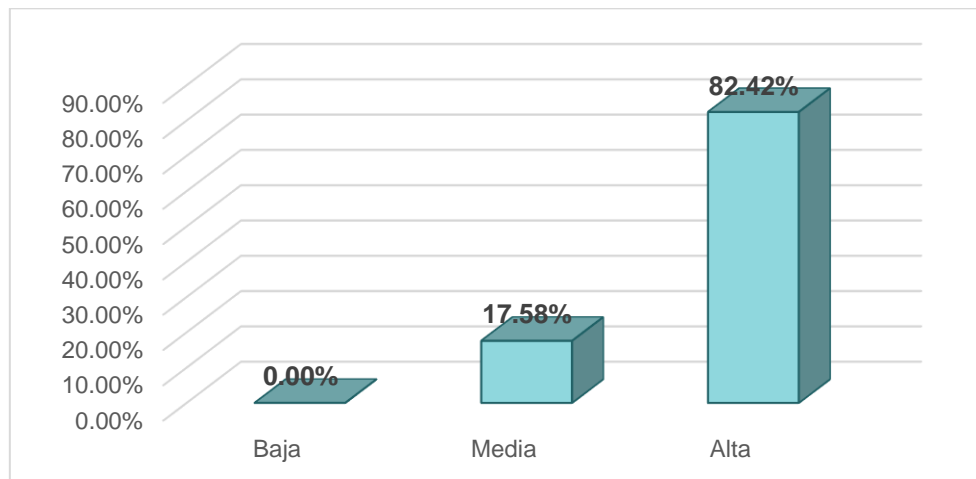


Figura 3. *Porcentaje del Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.*

En la tabla 7 y figura 3, de una muestra de 91 madres con niños menores de 6 meses atendidas en el Centro de Salud Comas en el año 2022, muestra que el 82.42% considera que el nivel de satisfacción según dimensión empatía y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es alta en cuanto el 17.58% afirman que el nivel de satisfacción es medio.

Tabla 8

Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión Comunicación, y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 0 | 0.00% |
| Media | 28 | 30.77% |
| Alta | 63 | 69.23% |
| Total | 91 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia

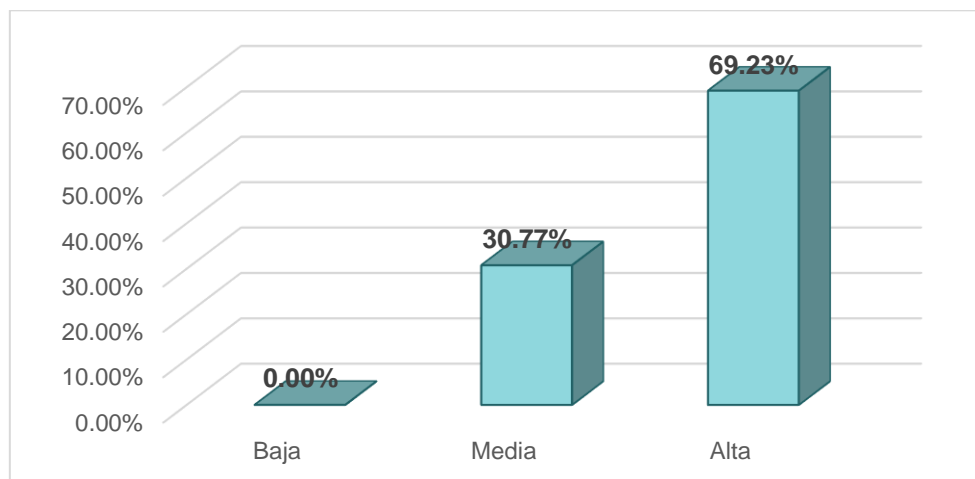


Figura 4. *Porcentaje del Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.*

En la tabla 8 y figura 4, de una muestra de 91 madres con niños menores de 6 meses atendidas durante el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022, se observa que el 69.23% manifiestan que el nivel de satisfacción según dimensión comunicación y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es 30.77% afirman que el nivel de satisfacción es medio.

Tabla 9

Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión Intervención, y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 0 | 0.00% |
| Media | 15 | 16.48% |
| Alta | 76 | 83.52% |
| Total | 91 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia

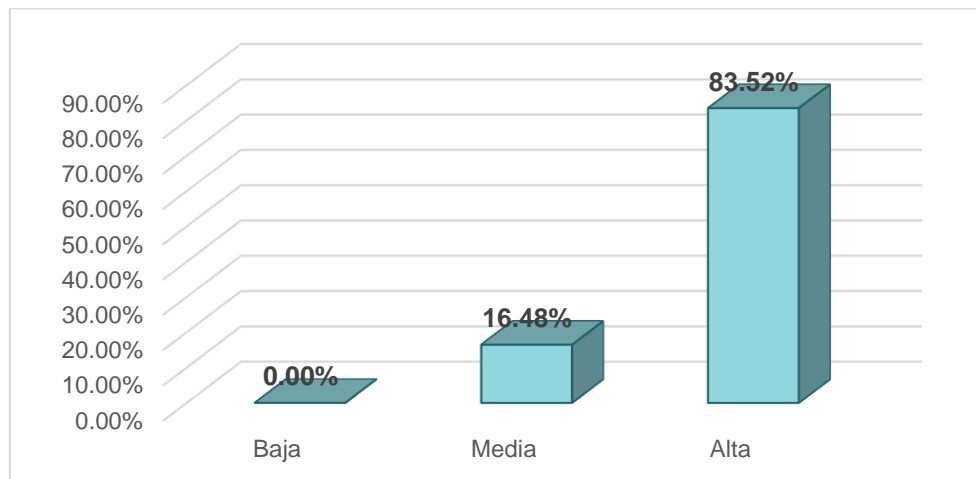


Figura 4. Porcentaje del Nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención y la atención de la enfermera de Control y Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

En la tabla 9 y figura 4, de una muestra de 91 madres con niños menores de 6 meses atendidas durante el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022, se observa que el 83.52% manifiestan que el nivel de satisfacción según dimensión intervención y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es 16.48% afirman que el nivel de satisfacción es medio.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Hipótesis General:

H0: No existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

H1: Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Tabla 10

Coefficiente de Correlación entre el Nivel de Satisfacción y la Atención

| | | ATENCION |
|--------------|-----------------------------|----------|
| | Coefficiente de correlación | ,835** |
| SATISFACCION | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | N | 91 |

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 9 se observa el coeficiente rho de Spearman tiene un valor de 0.835 el cual se aproxima más a 1 lo que indica una correlación positiva muy fuerte, también muestra la tabla el valor de significancia (0.000) siendo menor que 0.01 por lo tanto se rechaza H0, por consiguiente, existe relación significativa entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Hipótesis Especifica:

Primera hipótesis Especifica:

H0: No existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

H1: Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Tabla 11

Coeficiente de Correlación entre el Nivel de Satisfacción según la dimensión Bienestar.

| | | Bienestar |
|--------------|----------------------------|-----------|
| | Coeficiente de correlación | ,959** |
| SATISFACCION | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | N | 91 |

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 10 se observa el coeficiente rho de Spearman tiene un valor de 0.959 el cual se aproxima más a 1 lo que indica una correlación positiva perfecta, también muestra la tabla el valor de significancia (0.000) siendo menor que 0.01 por lo tanto se rechaza H0, por lo tanto existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Segunda hipótesis Especifica:

H0: No existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

H1: Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Tabla 12

Coeficiente de Correlación entre el Nivel de Satisfacción y la dimensión Empatía.

| | | Empatía |
|--------------|----------------------------|---------|
| | Coeficiente de correlación | ,947** |
| SATISFACCION | Sig. (bilateral) | 0.000 |

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 11 se observa el coeficiente rho de Spearman tiene un valor de 0.947 el cual se aproxima más a 1 lo que indica una correlación positiva perfecta, también muestra la tabla el valor de significancia (0.000) siendo menor que 0.01, se concluye en rechazar la H0, de modo que existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía sobre la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Tercera hipótesis Específica:

H0: No existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

H1: Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Tabla 13

Coefficiente de Correlación entre la Satisfacción y la atención, según la dimensión Comunicación.

| | | Comunicación |
|----------|----------------------------|--------------|
| | Coeficiente de correlación | ,928** |
| Atencion | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | N | 91 |

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 12 se observa el coeficiente rho de Spearman tiene un valor de 0.928 el cual se aproxima más a 1 lo que indica una correlación positiva perfecta, también muestra la tabla el valor de significancia (0.000) siendo menor que 0.01, por lo tanto se rechaza

H0 de modo que si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022..

Cuarta hipótesis Especifica:

H0: No existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención sobre la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

H1: Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.

Tabla 14

Coefficiente de Correlación entre la Satisfacción y la atención, según la dimensión Intervención.

| | | Intervención |
|----------|-----------------------------|--------------|
| | Coefficiente de correlación | ,887** |
| ATENCION | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | N | 91 |

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 13 se observa el coeficiente rho de Spearman tiene un valor de 0.887 el cual se aproxima más a 1 lo que indica una correlación positiva muy fuerte, también muestra la tabla el valor de significancia (0.000) siendo menor que 0.01 se rechaza H0 de modo que sí existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022..

Tabla 15

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

| VARIABLES – Dimensiones | Estadístico | gl | Sig. |
|-------------------------|-------------|----|-------|
| SATISFACCION | 0.217 | 91 | 0.000 |
| BIENESTAR | 0.228 | 91 | 0.000 |
| EMPATÍA | 0.238 | 91 | 0.000 |
| ATENCION | 0.156 | 91 | 0.000 |
| COMUNICACIÓN | 0.178 | 91 | 0.000 |
| INTERVENCIÓN | 0.246 | 91 | 0.000 |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 19 muestra los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov para la variable Nivel de Satisfacción con sus dimensiones bienestar y empatía, la variable de Atención y sus dimensiones comunicación e intervención, se observa la significancia de las variables y dimensiones las cuales tienen valores menores a 0.05 por lo tanto respecto a la Hipótesis planteada si presenta o no una distribución normal se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula, los datos no presentan una distribución normal.

Por lo tanto, respecto al resultado obtenido las variables y sus dimensiones no presentan una distribución normal para contrastar las hipótesis de la investigación se aplica la prueba no paramétrica de Correlación Rho de Spearman.

CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En la investigación se identificó que el 74.63% de las madres tienen un nivel alto, y un 26.37% un nivel medio de satisfacción de las madres en relación a la atención de la enfermera, similar a la investigación de Aldana y Mendoza (10) en la que se identificó que el 94.2% se encuentran en un nivel alto de satisfacción, en contraste a la investigación de Duarte (9) que determina que un 51% se encuentran satisfechos. Según Frebres (18) define satisfacción como el cumplimiento de una necesidad, generando tranquilidad respecto a la atención que brinda la enfermera, la cual es una persona capacitada para atender problemas, identificar riesgos y alteraciones, teniendo en cuenta estos resultados en esta investigación se determina que las enfermeras de CRED manejan una situación bastante tranquila frente a las necesidades de las madres de los niños menores de 6 meses.

Según la dimensión bienestar el 87.91% de las madres tienen un nivel alto de satisfacción y el 12.09% un nivel medio, coincidiendo con la investigación de Segura (11) el cual identificó que el 96.2% de los encuestados experimentan un nivel alto, en contraste a la investigación de Ariel (7) donde indicó que solo el 20% de sus encuestados experimentan un nivel alto de satisfacción. Etece (19) el cual se define que el bienestar es el estado de comodidad que experimenta una persona. Observando los resultados en esta investigación se determina que las enfermeras de CRED brindan confort y confianza a las madres de los niños menores de 6 meses.

Según la dimensión empatía un 82.42% de las madres experimentaron un nivel alto de satisfacción y un 17.58% un nivel medio, reforzando con la investigación de Orihuela (13) que el 93.5% de los encuestados expresaron sentirse satisfechos, en contraste en la investigación de Huanca (14) donde el 59.1% expresa insatisfacción, teniendo en cuenta que López (22) define que empatía es la capacidad que tiene una persona para entender y comprender a la otra persona, de acuerdo a los resultados observados en la investigación se determina que las enfermeras de CRED muestran interés frente al estado de salud del niño.

Según la dimensión comunicación el 69.23% de las madres expresaron un nivel alto de satisfacción y un 30.77%, similar a la investigación de Orihuela (13) el cual identificó que el 93.5% de las encuestadas estaban satisfechas, en contraste a la investigación realizada, Segura (11) identificó que el 42% de los encuestados indicaron estar satisfechos. Fedor (26) define que la comunicación es la transmisión de la información

de una persona a otra, de acuerdo a la investigación observamos que las enfermeras de CRED brindan una comunicación precisa y entendible frente a las inquietudes de las madres de niños menores de 6 meses.

Según la dimensión intervención el 83.52% de las madres expresaron que el nivel alto de satisfacción y un 16.48% un nivel medio, coincidiendo con la investigación de Huanca (14) donde el 46.3% de las madres están satisfechas, en contraste la investigación de Albornoz y Arica (15) identificó que el 62.7% de las madres se encontraban insatisfechos. Teniendo en cuenta que Neomí (29) define que intervención es un procedimiento o acción para prevenir o tratar una enfermedad, de acuerdo a lo identificado en la investigación se puede determinar que las enfermeras de CRED cuentan con la preparación adecuada frente a los diversos problemas o situaciones que se presente durante la atención.

4.2. Conclusiones

- Se identifico un 74.63% siendo un nivel alto entre la satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera en CRED.
- Se identificó un 87.91% siendo un nivel alto según la dimensión bienestar.
- Se identifico un 82.425 siendo un nivel alto según la dimensión empatía.
- Se identifico un 69.23% siendo un nivel alto según la dimensión comunicación.
- Se identifico un 83.52% siendo un nivel alto dimensión intervención.

4.3. Recomendaciones

- El centro de salud deberá seguir fortaleciendo el apoyo logístico para mantener la satisfacción de las madres en un nivel alto.
- Las enfermeras deberán elaborar encuestas satisfacción al usuario.
- La jefa de enfermeros deberá brindar un valor agregado a las enfermeras.
- El centro de salud deberá implementar programas de reconocimiento anual para el personal más destacado.

REFERENCIAS

1. Ana B, Coronado M, Bach c, Karen J, Santisteban. facultad de medicina escuela de enfermería nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del hospital regional lambayeque, 2017 tesis para optar el título de: licenciado en enfermería universidad católica santo toribio de mogrovejo [Internet]. Available from: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf
2. Yamunaque C. universidad nacional del callao facultad de ciencias de la salud escuela profesional de enfermería intervención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años, del establecimiento de salud materno infantil 1-4 catacaos-piura, 2015-2017 trabajo académico para optar el título de segunda Callao, 2018 PERÚ [Internet]. UNAC. 2018. Available from: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4553/yamunaque%20zapata%20da%20espe%20enfermeria%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Organización Mundial de la Salud. Malnutrición [Internet]. Who.int. World Health Organization: WHO; 2021 [cited 2022 Dec 7]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/malnutrition>
4. Organización Panamericana de la Salud. Últimos "Indicadores Básicos" de la OPS arrojan luz sobre la situación de salud en las Américas [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2019 [cited 2022 Dec 7]. Available from: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14960:ultimos-indicadores-basicos-de-la-ops-arrojan-luz-sobre-la-situacion-de-salud-en-las-americas&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
5. Dávila D, Casaro G, Castillo Y, Torres V. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante [Internet]. Revista cuerpo medicina. 2018. Available from: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú Indicadores de resultados de los programas Presupuestales, Primer Semestre 2018 [Internet]. Ministerio de Economía y Finanzas. 2022 [cited 2022 Dec 7]. Available from:

https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2018/ppr/Indicadores_de_Resultados_de_los_Programas_Presupuestales_ENDES_Primer_Semestre_2018.pdf

7. Ariel J. Percepción de padres y profesionales de la salud sobre la Atención de la Discapacidad en Niños brindada desde el Ámbito Hospitalario [Internet]. Universidad nacional de la plata. 2020. Available from: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/119743/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Zambrano E. Nivel de conocimiento de las madres sobre el cuidado del recién nacido en la Parroquia Tabiazo. Puceseeduc [Internet]. 2018 [cited 2022 Dec 8]; Available from: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1542>
9. Duarte C. universidad nacional autonoma de Nicaragua, Managua centro de investigaciones y estudios de la salud [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 2017. Available from: <https://repositorio.unan.edu.ni/7908/1/t951.pdf>
10. Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la ips 20 de enero. Unisucreeduc [Internet]. 2017 [cited 2022 Dec 8]; Available from: <https://repositorio.unisucre.edu.co/handle/001/538>
11. Segura B. Nivel de satisfacción en padres y/o acompañantes con la atención de los auxiliares de enfermería del área de pediatría, en la clínica Santa Sofía del Pacífico de Buenaventura Valle. Ucceduc [Internet]. 2017 [cited 2022 Dec 8]; Available from: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/3734>
12. Lazaro O, Huayhua L. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos 2020. Urooseveltedupe [Internet]. 2020 [cited 2022 Dec 8]; Available from: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/237>
13. Orihuela K. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte - 2019. Upnedupe [Internet]. 2019 [cited 2022 Dec 8]; Available from: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21971#:~:text=Para%20medir%20el>

[%20nivel%20de,y%20no%20evidenci%C3%A1ndose%20madres%20insatisfechas.](#)

14. Huanca Y. Satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Carmen Medio, Comas, 2018. Ucvdupe [Internet]. 2018 [cited 2022 Dec 8]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19721>
15. Albornoz D, Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 a 24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles Rímac-2017 [Internet]. Universidad Norbert Wiener. 2018 [cited 2022 Dec 8]. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1679/TITULO%20-%20Albornoz%20Rojas%2C%20%20Diana%20Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Milián K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017. Ussedupe [Internet]. 2017 [cited 2022 Dec 8]; Available from: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5761>
17. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 Jul 9 [cited 2022 Dec 8];20(3):397–403. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
18. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 Jul 9 [cited 2023 Feb 8];20(3):397–403. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.
19. Etece. Bienestar y Estado de bienestar [Internet]. Concepto. 2018 [cited 2023 Feb 21]. Available from: <https://concepto.de/bienestar/>

20. Pérez M. Tranquilidad [Internet]. ConceptoDefinicion.de. ConceptoDefinicion.de; 2019 [cited 2023 Feb 21]. Available from: <https://conceptoDefinicion.de/tranquilidad/>
21. Díaz V. La confianza [Internet]. Universidad de concepción. 2018 [cited 2023 Feb 21]. Available from: <https://ean.udec.cl/el-valor-de-la-confianza/>
22. López MB, Arán Filippetti V, Richaud MC. Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. Avances en Psicología Latinoamericana [Internet]. 2019 Jan 13;32(1):37–51. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>
23. Poznansky S. Los afectos y el yo. PSOCIAL [Internet]. 2020 [cited 2023 Feb 23];6(2):111–24. Available from: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/123/1231854008/html/#:~:text=El%20afecto%20es%20la%20expresi%C3%B3n,afectivos%20describi%C3%A9ndolos%20por%20sus%20cualidades.>
24. Greco C. Las emociones positivas: su importancia en el marco de la promoción de la salud mental en la infancia. Liberabit [Internet]. 2023 [cited 2023 Feb 23];16(1):81–93. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272010000100009
25. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería [Internet]. Paho.org. 2018 [cited 2022 Dec 8]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
26. Fedor. La Comunicación. Salus [Internet]. 2019 [cited 2023 Feb 24];20(3):5–6. Available from: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=375949531002>
27. Ríos J. El concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva. Scielo [Internet]. 2019;28:143–79. Available from: <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v28n62/0187-358X-ib-28-62-00143.pdf>
28. Sánchez L. Mensaje [Internet]. Unileon.es. 2023 [cited 2023 Feb 24]. Available from: <http://glossarium.bitrum.unileon.es/Home/mensaje>
29. Noemí E, Taracena E. La intervención-investigación en el terreno socioeducativo. Sinéctica [Internet]. 2014 [cited 2023 Feb 26];(43):01–1. Available from: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2014000200001

30. Lopategui E. El concepto de salud: Acciones de Salud - © 2000 Edgar Lopategui [Internet]. Saludmed.com. 2023 [cited 2023 Feb 26]. Available from: [http://www.saludmed.com/Salud/CptSalud/CptSaAcc.html#:~:text=Se%20refiere%20a%20acciones%20m%C3%A9dicas,enfermedad%20o%20accidente%20\(rehabilitaci%C3%B3n\).](http://www.saludmed.com/Salud/CptSalud/CptSaAcc.html#:~:text=Se%20refiere%20a%20acciones%20m%C3%A9dicas,enfermedad%20o%20accidente%20(rehabilitaci%C3%B3n).)
31. Lilia M, Alba R, Ramírez G. Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ILE). Enfermería universitaria [Internet]. 2023 [cited 2023 Feb 26];8(3):21–7. Available from: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000300004#:~:text=El%20Trato%20Digno%20incluye%20saludo,del%20personal%20que%20le%20atendi%C3%B3.
32. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente [Internet]. ResearchGate. Universidad Nacional de Colombia; 2017 [cited 2022 Dec 8]. Available from: https://www.researchgate.net/publication/319170492_La_empatia_en_la_relacion_enfermera-paciente
33. PAHO. Cuidado para el Desarrollo Infantil. Adaptado para la región de América Latina y el Caribe. Pahoorg [Internet]. 2019 [cited 2022 Dec 8]; Available from: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51620?show=full&locale-attribute=es>
34. Pardo Ruíz K. Directiva administrativa que establece disposiciones en la edición de publicaciones normativas y técnicas del ministerio de salud [Internet]. Ministerio de Salud. 2017. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/5.-DA-publicaciones-Minsa.24mar2017.pdf>
35. OEA. Desarrollo Infantil Temprano - Salud [Internet]. Oas.org. 2022 [cited 2022 Dec 8]. Available from: <http://www.oas.org/udse/dit2/por-que/salud.aspx>
36. Naranjo Y, Concepción J, Rodríguez M. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gaceta Médica Espirituana [Internet]. 2017 [cited 2022 Dec 8];19(3):89–100. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009
37. Henández R, Fernández C, Baptista P. metodología dela investigación [Internet]. Google.com. 2017 [cited 2022 Dec 8]. Available from: https://www.google.com/search?gs_ssp=eJwFwcENgCAMAMD4NXGHboBofLiCWxSp2ARaU4gPpuduXlxy3j-H7_tWwzpdZ6GmUbMmRoiUEVh-qq0T3qwCpoGsKbxkghKpQ8XyMRkPrhcaxg&q=metodologia+dela+investigac

[ion+roberto+hernandez+sampieri&oq=metodologia+de+la+investigacion+roberto&aqs=chrome.1.69i57j46i13i512j0i13i512l2j0i13i30j0i22i30l4.23335j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/)

38. Arteaga G. Investigación Correlacional [Internet]. Testsiteforme.com. 2022 [cited 2022 Dec 8]. Available from: <https://www.testsiteforme.com/que-es-la-investigacion-correlacional/>
39. Sánchez V. Diseño de estudios transversales en Metodología de la investigación, bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud, 2e | AccessMedicina | McGraw Hill Medical [Internet]. Mhmedical.com. 2019 [cited 2022 Dec 8]. Available from: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721&ionid=115929954>
40. Manuel Galán Amador. El cuestionario en la investigación [Internet]. Metodología de la investigación. Blogger; 2009 [cited 2023 Feb 27]. Available from: <https://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html#:~:text=El%20cuestionario%20es%20un%20conjunto,proceso%20de%20recopilaci%C3%B3n%20de%20datos.>
41. María R, Tuya LC, Mercedes Martínez Ortega, Alberto Pérez Abreu, Ana María Cánovas. El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Revista Habanera de Ciencias Médicas [Internet]. 2023 [cited 2023 Feb 27];8(2):- . Available from: <https://www.redalyc.org/comocitar.oi?id=180414044017>
42. Modelo de Desarrollo Navarra. Escuelas de familia moderna bloque iii documentación sobre las competencias [Internet]. Escuela de la familia moderna. 2021. Available from: https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA_Y_RESPONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e#:~:text=La%20autonom%C3%ADa%20es%20un%20concepto
43. Luis E, López Vélez, León G, Salas Z, Citar Este Artículo: López Vélez P, Emilio L, et al. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas [Internet]. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
44. Azulay Tapiero, A. Los principios bioéticos: ¿se aplican en la situación de enfermedad terminal? Anales de Medicina Interna [Internet]. 2023 [cited 2023 Feb

- 28];18(12):650–4. Available from:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-71992001001200009#:~:text=Principio%20de%20no%20maleficencia%3A%20se,para%20ocasionar%20perjuicios%20al%20enfermo.
45. Castañeda A. El concepto de justicia y su fundamento. Un análisis de los consensos en J. Rawls desde la perspectiva del nuevo derecho natural en Carlos Massini [Internet]. Scielo. 2018 [cited 2023 Feb 28]. Available from:
<https://www.http/www.scielo.org.co/pdf/ccso/v13n24/v13n24a05.pdf>
46. Iman E. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 24 meses sobre la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Carlos Protzel, Comas - 2018. Ucvdupe [Internet]. 2018 [cited 2022 Dec 9]; Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27941#:~:text=Los%20resultados%20obtenidos%20indican%20que,un%208%25%20present%C3%B3%20satisfacci%C3%B3n%20alto.>
47. MINSA. Resolución Ministerial N.º 537-2017-MINSA [Internet]. Wwww.gob.pe. 2017 [cited 2022 Dec 9]. Available from:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>
48. Familianova Schola. El desarrollo de la atención, la percepción Y LA MEMORIA [Internet]. Centre Londres 94. 2018. Available from:
http://www.centrelondres94.com/files/el_desarrollo_de_la_atencion_percepcion_y_memoria.pdf
49. Salazar V, Centeno A, Jara. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2023 [cited 2023 Jan 13];6(13):139–68. Available from:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES | Definición conceptual | Definición de operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de categorización |
|------------------|--|---|--------------------|--------------------|---------------|--|
| V1. Satisfacción | Iman, argumenta que la satisfacción de las madres es el estado de bienestar de la madre que es producto de la atención recibida de enfermera de Control de Crecimiento Y Desarrollo(CRED) (46) | Es un sentimiento de tranquilidad ,confianza que siente la madre respecto a la atención que le brinda la enfermera a su niño (49) | Bienestar | Tranquilidad | 1, 2, 3, 4 | Escala Likert: Extremadamente satisfecho (1) Muy satisfecho (2) Modernamente satisfecho (3) Poco satisfecho (4) Nada satisfecho (5) |
| | | | | Confianza | | |
| V2. Atención | La atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo(CRED) consiste en un conjunto de actividades dirigidas al infante de integral y holística con el objetivo de satisfacer todas sus necesidades del menor. (47) | La atención es la capacidad que tiene para brindar la prestación de cuidados al niño o al individuo durante su control. (48) | Comunicación | Información | 9, 10, 11, 12 | Escala Likert: Extremadamente satisfecho (1) Muy satisfecho (2) Modernamente satisfecho (3) |
| | | | | Mensaje | | |
| | | | Intervención | Acción | 13, 14,15, 16 | |
| | | | | Trato | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|------------------------|
| | | | | | | | Poco satisfecho (4) |
| | | | | | | | Nada satisfecho (5) |

Anexo 2. Matriz de consistencia

| Problemas | Hipótesis | Objetivos | Variables | Metodología | aplicación |
|--|---|--|--------------------------------|------------------------------------|---|
| General | General | General | Variable dependiente: | Tipo de investigación: | Población: |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022? | Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022. | Determinar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022. | V1: Satisfacción | Cuantitativa-alcance correlacional | Madres de niños menores de 6 meses |
| | | | | Diseño: No experimental | |
| | | | | Técnica: Encuesta | |
| Específico | Específicos | Específicos | Variable independiente: | Instrumento | Muestra |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022? | Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según dimensión bienestar y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022. | Identificar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión bienestar y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022. Valorar el nivel de satisfacción de madres de | V2: Atención | Cuestionario | 91 madres con niños menores de 6 meses que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Gustavo Lanatta-Comas |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según dimensión intervención y la</p> | <p>Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.</p> <p>Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.</p> <p>Si existe relación entre el nivel de Satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención y la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del</p> | <p>niños menores de 6 meses según la dimensión empatía y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.</p> <p>Analizar el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión comunicación y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.</p> <p>Medir el nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses según la dimensión intervención y la atención de la enfermera de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022.</p> | | | |
|---|---|---|--|--|--|

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|
| atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022? | Centro de Salud Comas en el año 2022. | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|

Anexo 3. Instrumento

INSTRUMENTO – SATISFACCIÓN DE LA MADRE Y ATENCIÓN

Presentación

Buenos días señor (a): Soy egresado de la carrera de Enfermería de la Universidad Privada del Norte, estoy realizando un estudio de investigación titulado “Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 6 meses sobre la atención de la enfermera de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED)”. Para lo cual solicito su colaboración a través una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio

Marque con un (X) las respuestas que considere conveniente.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

I.- Datos Generales

Edad de la Madre: 15 – 20 () 21 -25 () 25 -30() 31 a mas ()

Edad del Niño:meses

Lugar de Procedencia de la Madre:

Fecha de nacimiento del niño

Grado de instrucción Estudios

- primarios incompleto ()
- Primaria completa ()
- Secundaria incompleta ()
- Secundaria completa ()
- Superior incompleto ()
- Superior completo ()

Conque frecuencia va al consultorio de CRED.....

| INSTRUCCIONES | | | | | | |
|--|--|---------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
| <p>Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar. Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a la investigadora. Para cada ítem se responderá con una sola respuesta</p> <p>4 Extremadamente satisfecho</p> <p>3 Muy satisfecho</p> <p>2 Modernamente satisfecho</p> <p>1 Poco satisfecho</p> <p>0 Nada satisfecho</p> | | | | | | |
| Nº | PREGUNTAS | Alternativas | | | | |
| | | Extremadamente satisfecho | Muy satisfecho | Modernamente satisfecho | Poco satisfecho | Nada satisfecho |
| Dimensión Bienestar | | | | | | |
| Tranquilidad | | | | | | |
| 1. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad al presentarse y la saludarle? | | | | | |
| 2. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad, sobre los procedimientos que se realizaran a su niño(a)? | | | | | |
| Confianza: | | | | | | |
| 3. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted de acuerdo a la confianza que le inspira el enfermero(a) durante la atención de su niño(a)? | | | | | |
| 4. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda confianza para expresar sus dudas e inquietudes durante la atención de su niño(a)? | | | | | |
| Dimensión Empatía | | | | | | |
| Afecto: | | | | | | |
| 5. | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted el enfermero(a) llama a su niño(a) por su nombre, con una voz tenue y amable a su menor durante la atención? | | | | | |
| 6. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le muestra amabilidad, y es empático ante problemas encontrados durante la atención de su niño? | | | | | |
| Interés: | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 7. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) muestra interés en explicarle y resuelve sus dudas e inquietudes? | | | | | |
| 8. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) evalúa minuciosamente el estado de salud y muestra interés por identificar problemas de salud en su niño(a)? | | | | | |
| Dimensión Comunicación | | | | | | |
| Información: | | | | | | |
| 9. | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted comprende la información que le brinda el enfermero(a) durante la atención de su niño en relación a pautas de crianza y cuidados en el hogar? | | | | | |
| 10. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le informa adecuadamente sobre la importancia del control, desarrollo de su niño(a) y vacunas? | | | | | |
| Mensaje: | | | | | | |
| 11. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica detalladamente de forma verbal y escrita sobre los exámenes de laboratorio que necesita su niño(a) según la edad que tenga como (descarte de anemia)? | | | | | |
| 12. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica de manera sencilla y comprensible sobre la lactancia exclusiva que necesita su niño(a) en los primeros seis meses? | | | | | |
| Dimensión Intervención | | | | | | |
| Acción | | | | | | |
| 13. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) realiza acciones que muestran una atención de calidad durante la atención de su niño(a)? | | | | | |
| 14. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con las acciones que realiza el enfermero(a) durante la atención de su niño(a) en la prevención de posibles problemas? | | | | | |
| Trato. | | | | | | |
| 15. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando realiza la toma de peso y talla a su niño(a)? | | | | | |
| 16. | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando evalúa a su niño(a) utilizando juguetes u otros materiales? | | | | | |

Anexo 4. Datos demográficos

Tabla 16

Grado de instrucción de estudios de las madres de niños menores de 6 meses atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|----------------|
| Primaria incompleta | 8 | 8.79% |
| Primaria completa | 6 | 6.59% |
| Secundaria incompleta | 46 | 50.55% |
| Secundaria completa | 14 | 15.38% |
| Superior incompleto | 7 | 7.69% |
| Superior Completo | 10 | 10.99% |
| Total | 91 | 100.00% |

Fuente: elaboración propia

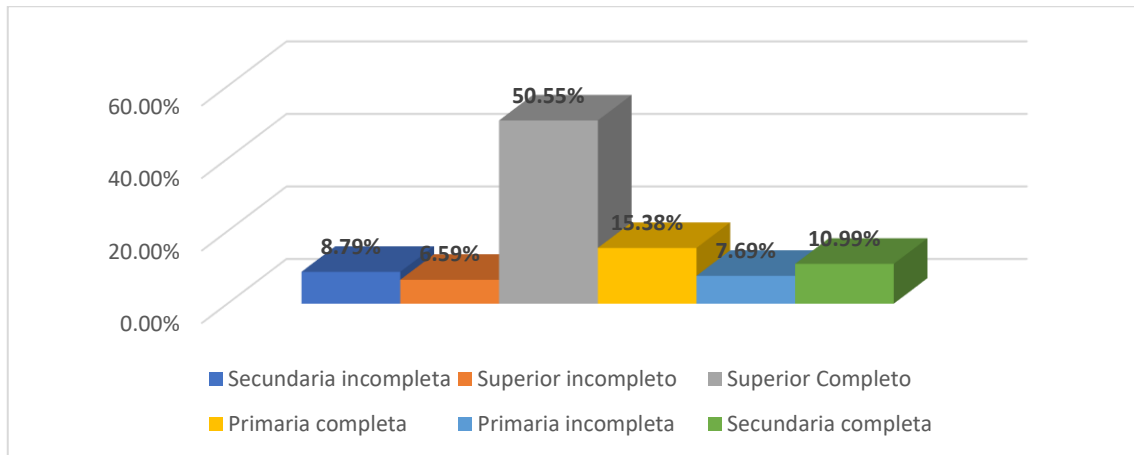


Figura 6. *Porcentaje del Nivel de estudios de las madres de niños menores de 6 meses atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022.*

En la tabla 15 y figura 5, de una muestra de 91 madres con niños menores de 6 meses atendidas durante el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022, se observa que el 8.79% tienen primaria incompleta, el 6.59% sostienen haber completado la primaria, el 50.55% menciona tener secundaria incompleta,

el 15.38% tienen secundaria completa, mientras que el 7.69% indican tener superior incompleto en tanto el 10.99% afirman haber culminado el nivel superior.

Tabla 17

Rango de edades de las madres de niños menores de 6 meses atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|----------------|
| 15 -20 años | 14 | 15.38% |
| 21 - 25 años | 20 | 21.98% |
| 25 - 30 años | 32 | 35.16% |
| 31 a más años | 25 | 27.47% |
| Total | 91 | 100.00% |

Fuente: elaboración propia

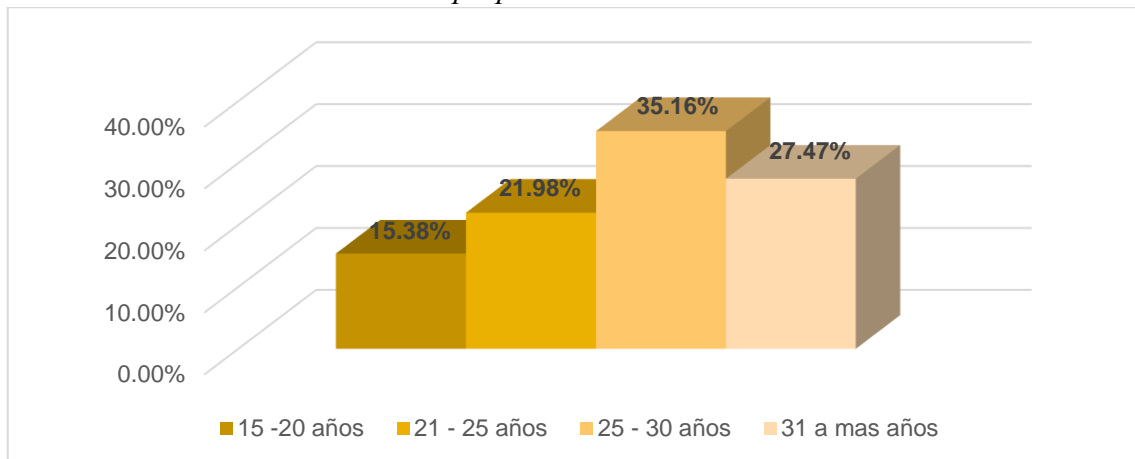


Figura 7. *Rango de edades de las madres de niños menores de 6 meses atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022.*

En la tabla 16 y figura 6, de una muestra de 91 madres con niños menores de 6 meses atendidas durante el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022, se observa que el 15.38% están entre los 15 y 20 años, el 21.98% se ubican en el rango de 21 a 25 años, el 35.16% se encuentran entre 25 y 30 años, en cuanto al 27.47% indican tener de 31 a más años de edad.

Tabla 18

Meses de los niños menores atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| 3 meses | 23 | 25.27% |
| 4 meses | 13 | 14.29% |
| 1 mes | 14 | 15.38% |
| 2 meses | 16 | 17.58% |
| 5 meses | 25 | 27.47% |
| Total | 91 | 100.00% |

Fuente: elaboración propia

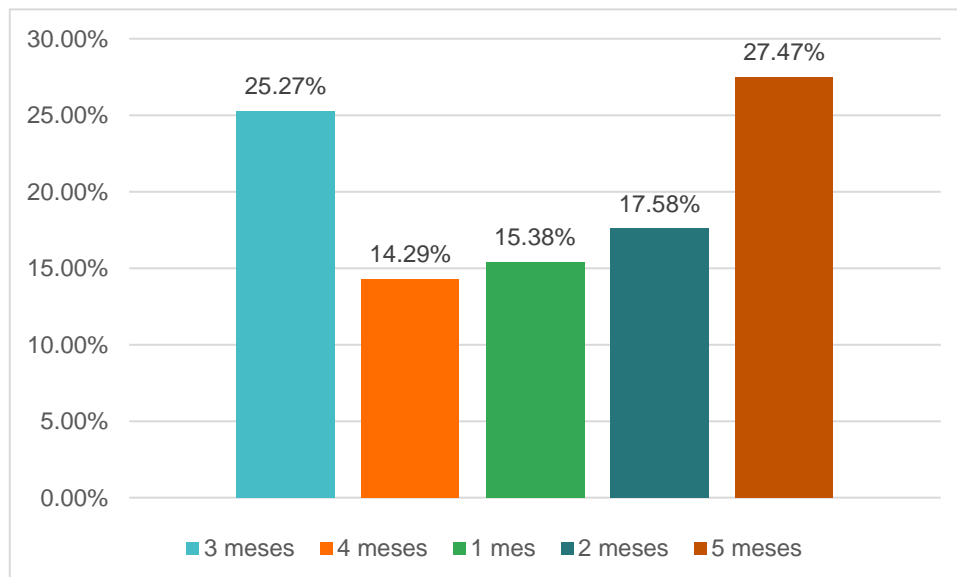


Figura 8. *Meses de los niños menores atendidos en el Centro de Salud Comas en el año 2022.*

En la tabla 17 y figura 7, de una muestra de 91 madres con niños menores de 6 meses atendidas durante el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Comas en el año 2022, muestra que el 25.27% tienen niños de 3 meses de edad, el 14,29% tienen niños de 4 meses, 15.38% tienen niños de 1 mes de edad, el 15.58% tienen niños de 2 meses mientras que el 27.47% tienen 5 meses.

Anexo 5. Validaciones

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE SATISFACCIÓN

Estimado(a) experto(a): Vílchez Reyes María Adriana con DNI:32778696

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada

en el contenido de un instrumento destinado a medir la *satisfacion*. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 16 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|--|---------------------------------|-------------|---------------|
| Nombre y Apellido | Vílchez Reyes Maria Adriana | | |
| Sexo: | Varón | Mujer | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 7 años y 4 meses | | |
| Grado académico: | Bachiller | Magister | Doctor |
| Área de Formación académica | Clínica | Educativa | Social |
| | Organizacional | Otro: | |
| Áreas de experiencia profesional | Salud del niño en investigacion | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | 2 a 4 años | 5 a 10 años | 10 años a mas |

II. Breve explicación del constructo

La satisfacción puede conceptualizar como: Es un sentimiento de una persona en relación a la atención o servicio dado por otra, que puede ser positiva o negativa.

III. Criterios de Calificación

Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la satisfacción se determinará con una calificación que varía de 0 a 2: El ítem "Nada relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 1), "relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|----------------|----------------|-----------|
| Nada relevante | Poco relevante | Relevante |
| 0 | 1 | 2 X |

Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 3: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción"

(puntaje 0), “poco coherente para evaluar la satisfacción (puntaje 1), “coherente para evaluar la satisfacción” (puntaje 2).

Marcar con (x)

| Nada coherente | Poco coherente | Coherente |
|----------------|----------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 X |

Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2).

Marcar con (x)

| Nada claro | Poco claro | Claro |
|------------|------------|-------|
| 0 | 1 | 2 X |

| ITEMS | | Relevancia | | | Coherente | | | Claridad | | | Sugerencias |
|---|---|------------|---|---|-----------|---|---|----------|---|---|-------------|
| Variable 1 Satisfacción | | | | | | | | | | | |
| N° | Ítems | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad al presentarse y la saludarle? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 2 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad, sobre los procedimientos que se realizaran a su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 3 | ¿Que tan satisfecha se siente usted de acuerdo a la confianza que le inspira el enfermero(a) durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 4 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda confianza para expresar sus dudas e inquietudes durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 5 | ¿Que tan satisfecha se siente cuando usted el enfermero(a) llama a su niño(a) por su nombre, con una voz tenue y amable a su menor durante la atención? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 6 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le muestra amabilidad, y es empático ante problemas encontrados durante la atención de su niño? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 7 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) muestra interés en explicarle y resuelve sus dudas e inquietudes? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 8 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) evalúa minuciosamente el estado de salud y muestra interés por identificar problemas de salud en su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| Variable 2 Atención de la enfermera de CRED | | | | | | | | | | | |
| N | Ítems | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Que tan satisfecha se siente cuando usted comprende la información que le brinda el enfermero(a) durante la atención de su niño en relación a pautas de crianza y cuidados en el hogar? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 10 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le informa adecuadamente sobre la importancia del control, desarrollo de su niño(a) y vacunas? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 11 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica detalladamente de forma verbal y escrita sobre los exámenes de laboratorio que necesita su niño(a) según la edad que tenga como (descarte de anemia)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 12 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica de manera sencilla y comprensible sobre la lactancia exclusiva que necesita su niño(a) en los primeros seis meses? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 13 | ¿Que tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) realiza acciones que muestran una atención de calidad durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 14 | ¿Que tan satisfecha se siente usted con las acciones que realiza el enfermero(a) durante la atención de su niño(a) en la prevención de posibles problemas? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 15 | ¿Que tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando realiza la toma de peso y talla a su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 16 | ¿Que tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando evalúa a su niño(a) utilizando juguetes u otros materiales?. | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

Marcar con (x)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Extremadamente satisfecho | Muy satisfecho | Modernamente satisfecho | Poco satisfecho | Nada satisfecho |


Dra. Adriana Vilchez Rojas
FUENTE: CENTRO DE SALUD SANTA ANA C
C.E.P. Nº 21240
Firma del Experto

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE SATISFACCIÓN

Estimado(a) experto(a): Yoelia Natalí Rubio Jiménez con DNI:72707524

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada

en el contenido de un instrumento destinado a medir la satisfacción. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 16 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|--|---|--------------------|---------------|
| Nombre y Apellido | Yoelia Natalí Rubio Jiménez | | |
| Sexo: | Varón | Mujer | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 7 años y 4 meses | | |
| Grado académico: | Bachiller | Magister | Doctor |
| Área de Formación académica | Clínica | Educativa | Social |
| | Organizacional | Otro: | |
| Áreas de experiencia profesional | Gerencia de los servicios de salud, administración pública y atención en el primer nivel de atención. | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | 2 a 4 años | 5 a 10 años | 10 años a mas |

II. Breve explicación del constructo

La satisfacción puede conceptualizar como: Es un sentimiento de una persona en relación a la atención o servicio dado por otra, que puede ser positiva o negativa.

III. Criterios de Calificación

Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la satisfacción se determinará con una calificación que varía de 0 a 2: El ítem "Nada relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 1), "relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|----------------|----------------|-----------|
| Nada relevante | Poco relevante | Relevante |
| 0 | 1 | 2 |

Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción"

(puntaje 0), “poco coherente para evaluar la satisfacción (puntaje 1), “coherente para evaluar la satisfacción” (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|----------------|----------------|-----------|
| Nada coherente | Poco coherente | Coherente |
| 0 | 1 | 2 |

Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|------------|------------|-------|
| Nada claro | Poco claro | Claro |
| 0 | 1 | 2 |



| ITEMS | | Relevancia | | | Coherente | | | Claridad | | | Sugerencias |
|---|---|------------|---|---|-----------|---|---|----------|---|---|-------------|
| Variable 1 Satisfacción | | | | | | | | | | | |
| N° | Ítems | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad al presentarse y la saludarle? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 2 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad, sobre los procedimientos que se realizaran a su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted de acuerdo a la confianza que le inspira el enfermero(a) durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda confianza para expresar sus dudas e inquietudes durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 5 | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted el enfermero(a) llama a su niño(a) por su nombre, con una voz tenue y amable a su menor durante la atención? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le muestra amabilidad, y es empático ante problemas encontrados durante la atención de su niño? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) muestra interés en explicarle y resuelve sus dudas e inquietudes? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) evalúa minuciosamente el estado de salud y muestra interés por identificar problemas de salud en su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| Variable 2 Atención de la enfermera de CRED | | | | | | | | | | | |
| N | Ítems | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted comprende la información que le brinda el enfermero(a) durante la atención de su niño en relación a pautas de crianza y cuidados en el hogar? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 10 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le informa adecuadamente sobre la importancia del control, desarrollo de su niño(a) y vacunas? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 11 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica detalladamente de forma verbal y escrita sobre los exámenes de laboratorio que necesita su niño(a) según la edad que tenga como (descarte de anemia)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 12 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica de manera sencilla y comprensible sobre la lactancia exclusiva que necesita su niño(a) en los primeros seis meses? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 13 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) realiza acciones que muestran una atención de calidad durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 14 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con las acciones que realiza el enfermero(a) durante la atención de su niño(a) en la prevención de posibles problemas? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 15 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando realiza la toma de peso y talla a su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 16 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando evalúa a su niño(a) utilizando juguetes u otros materiales? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

Marcar con (x)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Extremadamente satisfecho | Muy satisfecho | Modernamente satisfecho | Poco satisfecho | Nada satisfecho |

Lic. Enf. Yoela Natali Rubio Jiménez
CEP. 74446

Firma del Experto

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE SATISFACCIÓN

Estimado(a) experto(a): Janira Jesus Colan Cornejo con: DNI 41141081

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada

en el contenido de un instrumento destinado a medir la satisfacción. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 16 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|--|---|---------------------|---------------|
| Nombre y Apellido | Janira Jesus Colan Cornejo | | |
| Sexo: | Varón | Mujer | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 14 AÑOS | | |
| Grado académico: | Bachiller | Magister | Doctor |
| Área de Formación académica | Clínica | Educativa | Social |
| | Organizacional | Otro: Salud Publica | |
| Áreas de experiencia profesional | Área de atención Integral del niño-ESI-Docencia | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | 2 a 4 años | 5 a 10 años | 10 años a mas |

II. Breve explicación del constructo

La satisfacción puede conceptualizar como: Es un sentimiento de una persona en relación a la atención o servicio dado por otra, que puede ser positiva o negativa.

III. Criterios de Calificación

Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la satisfacción se determinará con una calificación que varía de 0 a 2: El ítem "Nada relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 1), "relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|----------------|----------------|-----------|
| Nada relevante | Poco relevante | Relevante |
| 0 | 1 | 2 |

Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción"

(puntaje 0), “poco coherente para evaluar la satisfacción (puntaje 1), “coherente para evaluar la satisfacción” (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|----------------|----------------|-----------|
| Nada coherente | Poco coherente | Coherente |
| 0 | 1 | 2 |

Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|------------|------------|-------|
| Nada claro | Poco claro | Claro |
| 0 | 1 | 2 |

| ITEMS | | Relevancia | | | Coherente | | | Claridad | | | Sugerencias |
|---|---|------------|---|----|-----------|---|----|----------|---|----|-------------|
| Variable 1 Satisfacción | | | | | | | | | | | |
| N° | Ítems | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad al presentarse y la saludarle? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 2 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad, sobre los procedimientos que se realizaran a su niño(a)? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted de acuerdo a la confianza que le inspira el enfermero(a) durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda confianza para expresar sus dudas e inquietudes durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 5 | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted el enfermero(a) llama a su niño(a) por su nombre, con una voz tenue y amable a su menor durante la atención? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le muestra amabilidad, y es empático ante problemas encontrados durante la atención de su niño? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) muestra interés en explicarle y resuelve sus dudas e inquietudes? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) evalúa minuciosamente el estado de salud y muestra interés por identificar problemas de salud en su niño(a)? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| Variable 2 Atención de la enfermera de CRED | | | | | | | | | | | |
| N | Ítems | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted comprende la información que le brinda el enfermero(a) durante la atención de su niño en relación a pautas de crianza y cuidados en el hogar? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 10 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le informa adecuadamente sobre la importancia del control, desarrollo de su niño(a) y vacunas? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 11 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica detalladamente de forma verbal y escrita sobre los exámenes de laboratorio que necesita su niño(a) según la edad que tenga como (descarte de anemia)? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|----|---|---|----|---|---|----|--|
| 12 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica de manera sencilla y comprensible sobre la lactancia exclusiva que necesita su niño(a) en los primeros seis meses? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 13 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) realiza acciones que muestran una atención de calidad durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 14 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con las acciones que realiza el enfermero(a) durante la atención de su niño(a) en la prevención de posibles problemas? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 15 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando realiza la toma de peso y talla a su niño(a)? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |
| 16 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando evalúa a su niño(a) utilizando juguetes u otros materiales? | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | 0 | 1 | 2x | |

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

Marcar con (x)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Extremadamente satisfecho | Muy satisfecho | Modernamente satisfecho | Poco satisfecho | Nada satisfecho |

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD DEL NORTE
CENTRO DE SALUD COMAS
KELLA
LIC. JANIRA COLAN C.
RESPONSABLE E. S. INMUNIZACIONES
ENFERMERA
CEP. 51540

Firma del Experto

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE SATISFACCIÓN

Estimado(a) experto(a): Orellana Retuerto, Evelin Milagros con: DNI 42130091

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada

en el contenido de un instrumento destinado a medir la satisfacción En ese sentido, solicito pueda evaluar los 16 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|--|---|---------------------|----------------------|
| Nombre y Apellido | Orellana Retuerto, Evelin Milagros | | |
| Sexo: | Varón | Mujer | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 14 años 9 meses | | |
| Grado académico: | Bachiller | Magister | Doctor |
| Área de Formación académica | Clínica | Educativa | Social |
| | Organizacional | Otro: Salud Publica | |
| Áreas de experiencia profesional | Área de atebcion integral del niño-ESI-Docencia | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | 2 a 4 años | 5 a 10 años | 10 años a mas |

II. Breve explicación del constructo

La satisfacción puede conceptualizar como: Es un sentimiento de una persona en relación a la atención o servicio dado por otra, que puede ser positiva o negativa.

III. Criterios de Calificación

Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la satisfacción se determinará con una calificación que varía de 0 a 2: El ítem "Nada relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 1), "relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 2), totalmente relevante (puntaje 3).

Marcar con (x)

| Nada relevante | Poco relevante | Relevante |
|----------------|----------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 |

Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 3: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción"

(puntaje 0), “poco coherente para evaluar la satisfacción (puntaje 1), “coherente para evaluar la satisfacción” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la satisfacción (puntaje 3).

Marcar con (x)

| Nada coherente | Poco coherente | Coherente |
|----------------|----------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 |

Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3).

Marcar con (x)

| Nada claro | Poco claro | Claro |
|------------|------------|-------|
| 0 | 1 | 2 |

| ITEMS | | Relevancia | | | Coherente | | | Claridad | | | Sugerencias |
|---|---|------------|---|---|-----------|---|---|----------|---|---|-------------|
| Variable 1 Satisfacción | | | | | | | | | | | |
| N° | Ítems | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad al presentarse y la saludarle? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 2 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad, sobre los procedimientos que se realizaran a su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted de acuerdo a la confianza que le inspira el enfermero(a) durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda confianza para expresar sus dudas e inquietudes durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 5 | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted el enfermero(a) llama a su niño(a) por su nombre, con una voz tenue y amable a su menor durante la atención? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le muestra amabilidad, y es empático ante problemas encontrados durante la atención de su niño? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) muestra interés en explicarle y resuelve sus dudas e inquietudes? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) evalúa minuciosamente el estado de salud y muestra interés por identificar problemas de salud en su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| Variable 2 Atención de la enfermera de CRED | | | | | | | | | | | |
| N | Ítems | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted comprende la información que le brinda el enfermero(a) durante la atención de su niño en relación a pautas de crianza y cuidados en el hogar? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 10 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le informa adecuadamente sobre la importancia del control, desarrollo de su niño(a) y vacunas? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 11 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica detalladamente de forma verbal y escrita sobre los exámenes de laboratorio que necesita su niño(a) según la edad que tenga como (descarte de anemia)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 12 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica de manera sencilla y comprensible sobre la lactancia exclusiva que necesita su niño(a) en los primeros seis meses? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 13 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) realiza acciones que muestran una atención de calidad durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 14 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con las acciones que realiza el enfermero(a) durante la atención de su niño(a) en la prevención de posibles problemas? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 15 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando realiza la toma de peso y talla a su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 16 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando evalúa a su niño(a) utilizando juguetes u otros materiales? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

Marcar con (x)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Extremadamente satisfecho | Muy satisfecho | Modernamente satisfecho | Poco satisfecho | Nada satisfecho |

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
CENTRO DE SALUD PERLA Y ZONA

EVELIN M. ORELLANA RETUERTO
LIC. ENFERMERIA
OEP. 49361

Firma del Experto

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE SATISFACCIÓN

Estimado(a) experto(a): Maria Adriana Vilchez reyes DNI: 08404690

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada

en el contenido de un instrumento destinado a medir la satisfacción. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 16 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|---|-----------------------------|--------------------|---------------|
| Nombre y Apellido | Maria Adriana Vilchez reyes | | |
| Sexo: | Varón | Mujer | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 29 años | | |
| Grado académico: | Bachiller | Magister | Doctor |
| Área de Formación académica | Clínica | Educativa | Social |
| | Organizacional | Otro: | |
| Áreas de experiencia profesional | Estadística aplicada | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | 2 a 4 años | 5 a 10 años | 10 años a mas |

II. Breve explicación del constructo

La satisfacción puede conceptualizar como: Es un sentimiento de una persona en relación a la atención o servicio dado por otra, que puede ser positiva o negativa.

III. Criterios de Calificación

Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la satisfacción se determinará con una calificación que varía de 0 a 2: El ítem "Nada relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 1), "relevante para evaluar la satisfacción" (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|----------------|----------------|-----------|
| Nada relevante | Poco relevante | Relevante |
| 0 | 1 | 2 |

Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 3: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción"

(puntaje 0), “poco coherente para evaluar la satisfacción (puntaje 1), “coherente para evaluar la satisfacción” (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|----------------|----------------|-----------|
| Nada coherente | Poco coherente | Coherente |
| 0 | 1 | 2 |

Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2).

Marcar con (x)

| | | |
|------------|------------|-------|
| Nada claro | Poco claro | Claro |
| 0 | 1 | 2 |

| ITEMS | | Relevancia | | | Coherente | | | Claridad | | | Sugerencias |
|---|---|------------|---|---|-----------|---|---|----------|---|---|-------------|
| Variable 1 Satisfacción | | | | | | | | | | | |
| N° | Ítems | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad al presentarse y la saludarle? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 2 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda tranquilidad, sobre los procedimientos que se realizaran a su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted de acuerdo a la confianza que le inspira el enfermero(a) durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 4 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le brinda confianza para expresar sus dudas e inquietudes durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 5 | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted el enfermero(a) llama a su niño(a) por su nombre, con una voz tenue y amable a su menor durante la atención? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le muestra amabilidad, y es empático ante problemas encontrados durante la atención de su niño? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) muestra interés en explicarle y resuelve sus dudas e inquietudes? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) evalúa minuciosamente el estado de salud y muestra interés por identificar problemas de salud en su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| Variable 2 Atención de la enfermera de CRED | | | | | | | | | | | |
| N | Ítems | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Qué tan satisfecha se siente cuando usted comprende la información que le brinda el enfermero(a) durante la atención de su niño en relación a pautas de crianza y cuidados en el hogar? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 10 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le informa adecuadamente sobre la importancia del control, desarrollo de su niño(a) y vacunas? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 11 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica detalladamente de forma verbal y escrita sobre los exámenes de laboratorio que necesita su niño(a) según la edad que tenga como (descarte de anemia)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 12 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) le explica de manera sencilla y comprensible sobre la lactancia exclusiva que necesita su niño(a) en los primeros seis meses? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 13 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted cuando el enfermero(a) realiza acciones que muestran una atención de calidad durante la atención de su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 14 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con las acciones que realiza el enfermero(a) durante la atención de su niño(a) en la prevención de posibles problemas? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 15 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando realiza la toma de peso y talla a su niño(a)? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |
| 16 | ¿Qué tan satisfecha se siente usted con el trato del enfermero(a) cuando evalúa a su niño(a) utilizando juguetes u otros materiales? | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | |

Las alternativas de respuesta van de 1 al 4 y tienen las siguientes expresiones:

Marcar con (x)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Extremadamente satisfecho | Muy satisfecho | Modernamente satisfecho | Poco satisfecho | Nada satisfecho |



.....
Mg. LUIS A. TORRES CABANILLAS
INGENIERO ESTADISTICO
CIP 49863

Firma del Experto

Yo, Roger Yuri Viscopoma Escura identificado con DNI 09910908, en mi calidad de Jefe Médico del área de Jefatura del Centro de Salud Gustavo Lanatta, ubicada en la ciudad de Lima-Comas 5ta zona de Collique.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoras Paredes Caballero Rosa Marina, identificada con DNI N°76607276 y Torres Terrones Betty Alicia, identificada con DNI N° 75981133, egresadas de la Carrera profesional de ENFERMERÍA a efectos de que realicen la aplicación de su cuestionario sobre el "Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 6 meses y la atención de la enfermera de CRED, Centro de Salud- Comas-2022", con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- () Ficha RUC
- () Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
- (x) Otro (ROF, MCF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del mismo durante la cobertura de emergencia - Covid-19, se debe de incluir la "Licencia de Salud" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o (x) Mencionar el nombre de la empresa.

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD DEL NORTE
C.S. GUSTAVO LANATTA LUJAN

M.C. Roger Yuri Viscopoma Escura
Médico Jefe
CMP 42921
DNI:09910908

**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Paredes Caballero Rosa Marina
DNI N° 76607276



Torres Terrones Betty Alicia
DNI N° 75981133

| | | | | | |
|---------------------|---------------------|----------------|----|--------|-----------------|
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | COR-F-REC-VAC-05.04 | NÚMERO VERSIÓN | 08 | PÁGINA | Página 86 de 86 |
| FECHA DE VIGENCIA | 15/12/2022 | | | | |